

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad ,Djojosugito, 2001. *Kebijakan Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Menyongsong AFTA 2003*, Pusat Data dan Informasi PERSI, Jakarta.
- Anthony, Robert N., Govindarajan, V. (2003). *Manajemen Control System* 11. New York. McGraw-Hill
- Assauri, Sofjan. 2004. *Tantangan Pimpinan Rumah Sakit Menghadapi Paradigma Baru*. Usahawan No. 09 Tahun XXXIII, September.
- Azwar, A. (2007) *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Barnes, James G., (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*. Jurnal Maksi Volume 3, 03(3),1-3
- Banker Rajiv D., Potter, dan Dhinu Srinivasan . 2000. *An Empirical Investigation*. Jurnal Maksi Volume 3, 03(3), 12
- Bastian, I. 2008. *Akuntansi Kesehatan*. Jakarta: Erlangga.
- Ciptani Monika K. 2004. *Balance Scorecard Sebagai Pengukuran Kinerja Masa Depan: Suatu Pengantar*. Jurnal Akuntansi Puslit Petra, 04(4), 21-35
- Dyckman, Thomas R., Roland E. Dukes, Charles J. Davis, 2000. *Akuntansi Intermediate*. Jakarta: Erlangga
- Gujarati, D. 2006. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (Cetakan V)*, Semarang; Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, Nur. dan Supeno. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Jumaili, Salman dan Gudono, 2006. Hubungan Komponen Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Kinerja Kualitas dan Konsekuensi terhadap Kinerja Keuangan. Simposium Nasional Akuntansi 9 Padang.
- Joshinta,Renny. 2014. *Pengaruh Kepuasan Kerja Kayawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) Kntor Wilayah III Palembang*. Skripsi tidak diterbitkan. Palembang: Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Politeknik Negeri Sriwijaya.

Robert, S., & Norton, David,P. (1996) , *Balanced Scorecard, menerjemahkan Strategi Menjadi Aksi*, Alih Bahasa Peter R. Yosi Pasla 2000, Jakarta : Erlangga



- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum Penyelenggara Pelayanan Publik
- Khairiah, Imamul. 2013. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Sebagai Indikator Kinerja Non Keuangan Terhadap Pendapatan*. Tesis tidak diterbitkan Bengkulu : Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 1996. *Principle Of Marketing*. United States Of America: Pearson
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2007. *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Practice Hall, Inc.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. Marketing Management . New Jersey: Pearson Practice Hall, Inc.*
- Kuncoro, Mudrajad. 2011. *Metode kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Kurniana. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Swasta*. Tesis tidak diterbitkan. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- Levine, Norman D. 1991. *Pelayanan Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta. Gajah Mada
- Lukman, Samparan. 2001. *Pelayanan Prima*. Lembaga Admnistrasi.
- Lupiyoadi, Rambat, (2013): *Manajemen Pemasaran Jasa* Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, (2008): *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi 2 Jakarta:Salemba Empat
- Mahmudi. 2002. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nagar, V., an M. V. Rajan. 2001. *The Revenue Implications of Financial and Operational Measures of Product Quality*. The Accounting Review 76 (4):495-513
- Nasution, M. Nur, 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pratiwi, Ria Mardiana. Rahmatia. Muhammad Yunus Amar. Abdul Hamid abbe. Ratna A Damayanti. Grace Pontoh. Yansor Djaya. Hendragunawan. Sanusi Fattah. 2012. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.



- Sekaran, Uma. 2009. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Selina. 2008. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Hal Menggunakan Jasa Kesehatan Pada Rumah Sakit ERIA Bunda Pekanbaru*. Skripsi tidak diterbitkan. Pekanbaru: Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru
- Sinambela, L.P, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2001. *Statistika untuk Penelitian*. Cetakan ke sembilan belas. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2011. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Jakarta: Center for Academic Publishing Service
- Surifah. 2003. *Evaluasi Terhadap Laporan Keuangan: Konsep Dasar, Proses Penyusunan Dan Informasi Keuangan Yang Dihasilkan*. Jurnal Kompetensi, 01(2), 141-152.
- Taufik, Muhammad. 2013 *Pasien Keluhkan Dokter Jaga RS Wahidin tidak Beretika*(Online),(<http://makassar.tribunnews.com/2013/05/15/pasienkeluhkan-dokter-jaga-rs-wahidin-tidak-beretika>, diakses 31 Mei 2018)
- Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam lingkup pelayanan kesehatan oleh rumah sakit.
- Undang-undang No. 23 tahun 1992 tentang kesehatan membawa konsekuensi hukum tentang kewajiban dan tanggung jawab rumah sakit atau dokter untuk memenuhi hak-hak pasien.
- Undang-undang No. 1 tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara
- UU No. 15 Tahun 2004: Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara
- UU No. 17 Tahun 2003: Keuangan Negara
- Wijono, D., 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Buku 1. Surabaya: Universitas Airlangga
- Yuliasuti, Tri., 2009. *Hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Ruang Okupasi Terapi RSOS Tahun 2009*. Semarang: UNDIP.



**Lampiran I Biodata****BIODATA****Identitas Diri**

Nama : Ella Puspita  
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoraharjo, 27 Oktober 1995  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat Rumah : Jln. Perintis Kemerdekaan Km.8,  
Makassar  
Telpon Rumah dan HP : -/ 081342998268  
Alamat E-mail : [ellapuspitarachel11@gmail.com](mailto:ellapuspitarachel11@gmail.com)

**Riwayat Pendidikan :**

## a. Pendidikan Formal

- SDN 176 Sidoraharjo (2001-2007)
- SMPN 3 Sukamaju (2007-2010)
- SMAN 1 Burau (2010-2013)

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Makassar, 24 September 2018

Ella Puspita



## Lampiran II Populasi

### Pasien

No.	Tempat Yang Dikunjungi	Status Pasien	Sistem Pembayaran	Jumlah Kuisisioner	Kuisisioner Tidak Kembali
1.	Lontara 2	Rawat Inap	BPJS	21	1
2.	Lontara 2	Rawat Inap	Umum	3	1
3.	Lontara 3	Rawat Inap	BPJS	21	1
4.	Lontara 3	Rawat Inap	Umum	2	0
5.	Poli Anak	Rawat Jalan	Umum	4	0
6.	Poli Anak	Rawat Jalan	BPJS	8	0
7.	Poli Jantung	Rawat Jalan	Umum	2	0
8.	Poli Obgyn	Rawat Jalan	BPJS	9	1
9.	Poli THT	Rawat Jalan	BPJS	6	0
10.	Poli THT	Rawat Jalan	Umum	3	0
11.	Poli Bedah	Rawat Jalan	Umum	4	0
12.	Poli Bedah	Rawat Jalan	BPJS	12	1
13.	Poli Gigi	Rawat Jalan	BPJS	10	0
	Total			105	5

### Pegawai

No.	Jabatan	Kuisisioner Dibagikan	Kuisisioner Tidak Kembali
1.	Staf	43	3
2.	Tenaga Medis (perawat)	33	2
	Tenaga kebersihan	29	0
	Total	105	5



### Lampiran III Kuesioner Penelitian

#### KUISIONER PENELITIAN

**Bapak / Ibu yang terhormat,**

Saya adalah mahasiswa Program sarjana Universitas Hasanuddin, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Departemen Akuntansi yang sedang menyelesaikan tugas akhir Skripsi.

Dalam rangka mengumpulkan data, saya memohon kesediaan dan bantuan Bpk/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Hasil dari kuesioner ini sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian tentang pengaruh Pelayanan dan ketiadaan pilihan pasien terhadap pendapatan di rumah sakit. Jawaban kuesioner ini akan terjamin kerahasiannya, oleh karena itu Bpk/Ibu tidak perlu menuliskan nama.

Mengingat keberhasilan penelitian ini akan sangat tergantung kepada kelengkapan jawaban, dimohon dengan sangat agar kiranya jawaban dapat diberikan selengkap mungkin. Kejujuran serta kesungguhan Bpk/Ibu dalam mengisi kuesioner ini akan sangat berarti dan sangat saya hargai.

Atas kesedian serta kerjasama Bpk/Ibu, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,

ELLA PUSPITA



Petunjuk:

Mohon Berikan Tanda Silang (X) Pada Jawaban Yang Anda Pilih.

Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_ :

(        ) Pria

(        ) Wanita

Umur Anda saat ini

(        ) 17-24 tahun

(        ) 25-34 tahun

(        ) 35-49 tahun

(        ) 50-64 tahun

(        ) 65 tahun keatas

Pendidikan akhir yang anda miliki:

(        ) SD

(        ) SLTP

(        ) SLTA

(        ) DIPLOMA

(        ) S-1

(        ) S-2

(        ) S-3

Keterangan cara pengisian :

Berilah tanda (X) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan "KENYATAAN" yang diterima dalam pelayanan, pada kolom :

Sangat setuju            (S) Setuju            (N) Netral            (TS) Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju



### KUISIONER KUALITAS PELAYANAN

No	PERNYATAAN	KENYATAAN				
		SS	S	N	TS	STS
<b>A</b>	<b>TANGIBLES/NYATA</b>					
1	Bangunan RS terlihat indah dan bersih.					
2	RS memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, WC dan air.					
3	Ruangan di RS memiliki peralatan yang lengkap.					
4	Tenaga Medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih.					
5	RS memiliki papan petunjuk yang jelas.					
<b>B</b>	<b>EMPATHY/EMPATI</b>					
		SS	S	N	TS	STS
6	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.					
7	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien.					
8	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien.					
9	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi.					
10	Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah.					
<b>C</b>	<b>RELIABILITY/KEANDALAN</b>					
		SS	S	N	TS	STS
11	Dokter dan perawat memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang di-janjikan.					
12	Dokter dan perawat, membantu jika ada permasalahan pasien.					
13	Perawat memberitahu penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat.					
14	Dokter dan perawat memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan.					
15	Dokter dan perawat menerangkan tindakan yang akan dilakukan.					
<b>D</b>	<b>RESPONSIVENESS / KETANGGAPAN</b>					
		SS	S	N	TS	STS
16	Dokter dan perawat bersedia menanggapi keluhan pasien.					
17	Perawat tanggap melayani pasien.					
	Dokter dan perawat menerima dan melayani dengan baik.					
	Dokter dan perawat melakukan tindakan yang tepat dan cepat.					





20	Dokter dan perawat melakukan tindakan sesuai prosedur.					
E	<b>ASSURANCE / KEPASTIAN</b>	<b>KENYATAAN</b>				
		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
21	Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnose penyakit anda cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan					
22	Dokter dan perawat menyediakan obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap.					
23	Dokter dan perawat bersifat cekatan serta menghargai pasien.					
24	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.					
25	Dokter dan perawat mempunyai catatan medis pasien.					

Kuisisioner kurniana (2008)



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

### KUISIONER KETIADAAN PILIHAN PASIEN

No	PERYATAAN	SS	S	N	TS	STS
	<b>FAKTOR INTERNAL</b>					
1	Keluarga anda yang menyarankan menggunakan jasa kesehatan di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo					
2	Anda menggunakan jasa kesehatan di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo atas saran tetangga					
3	Teman sejawat anda menyarankan anda menggunakan jasa RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo					
4	Anda menggunakan jasa RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo karena orang disekitar anda juga berobat di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo					
5	Anda sudah lama menggunakan jasa di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo					
6	RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo memiliki citra yang baik dimasyarakat					
7	Dokter dari rumah sakit sebelumnya yang menyerankan anda berobat di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo					

Kuisisioner Selina (2011)



### KUISIONER KINERJA KEUANGAN (PENDAPATAN)

No	PERYATAAN	SS	S	N	TS	STS
<b>KSEJAHTERAAN KARYAWAN</b>						
1	RS memberikan dana pension pada karyawan					
2	RS memberikan karyawan gaji tepat waktu					
3	RS memberikan THR setiap tahun kepada karyawan					
4	RS memberikan bonus kepada karyawan saat memiliki prestasi kerja yang baik					
5	RS meberikan fasilitas seperti tempat ibadah, olah raga, dan pelatihan kepada karyawan					
<b>KEBUTUHAN RUMAH SAKIT</b>						
6	Rumah sakit memiliki alat kesehatan atau medis yang lengkap					
7	Rumah sakit memiliki tenaga medis yang memadai					
8	Rumah sakit memiliki sarana dan prasaranan penunjang pelayanan seperti kamar pasien yang memadai, tempat ibadah, WC, mobil ambulance, dan tempat parkir					
<b>PERBANDINGAN TEMPAT</b>						
9	Bangunan rumah sakit terpelihara dengan baik					
10	Penataan bangunan menjadi lebih baik dari pada yang dulu					
11	Kebersihan rumah sakit meningkat dari pada yang dulu					
<b>TEKNOLOGI</b>						
12	Karyawan telah difasilitasi alat penunjang kinerja karyawan seperti komputer					
13	Rumah sakit memiliki alat medis sesuai standar					
	Rumah sakit memiliki slstem informasi manajemen yang sesuai standar					

Renny Joshinta (2014)



## Lampiran IV Hasil Uji Kualitas Data dan Analisis Data

### 1 Uji Validitas

#### 1.1 Pelayanan (X1)

	PL1	PL2	PL3	PL4	PL5	PL6	PL7	PL8	PL9	PL10	PL11	PL12	PL13	PL14	PL15	PL16	PL17	PL18	PL19	PL20	PL21	PL22	PL23	PL24	PL25	X1							
PL1	Pearson Correlation	1	,351**	,289**	,208*	,137	,113	,075	,088	,019	,067	,311**	,183	,250*	,188	,079	,050	-,036	,063	,054	,153	,271**	,259**	,286**	,165	,173	,384**						
	Sig. (2-tailed)		,000	,004	,038	,175	,263	,456	,381	,849	,508	,002	,069	,012	,061	,432	,624	,721	,531	,593	,127	,006	,009	,004	,101	,086	,000						
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100					
PL2	Pearson Correlation	,351**	1	,438**	,444**	,244*	,099	,105	,136	,081	,083	,095	,422**	,180	,327**	,082	,084	-,060	,118	,138	,088	,217*	,445**	,174	,222*	,313**	,482**						
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,015	,329	,299	,178	,424	,409	,347	,000	,073	,001	,417	,408	,555	,242	,172	,385	,030	,000	,083	,026	,002	,000						
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100				
PL3	Pearson Correlation	,289**	,438**	1	,337**	,222*	,390**	,176	,032	,213*	,072	,026	,122	,302**	,223*	,077	,206*	,008	,089	,248*	,171	,142	,146	,196	,214*	,098	,449**						
	Sig. (2-tailed)	,004	,000		,001	,027	,000	,081	,751	,033	,479	,798	,228	,002	,026	,448	,040	,935	,376	,013	,089	,159	,146	,050	,033	,332	,000						
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100			
PL4	Pearson Correlation	,208*	,444**	,337**	1	,266**	,143	-,021	,234*	,386**	,215*	,082	,288**	,231*	,602**	,113	,021	,074	,165	,256*	,121	,018	,282**	,176	,366**	-,049	,497**						
	Sig. (2-tailed)	,038	,000	,001		,007	,155	,835	,019	,000	,032	,418	,004	,021	,000	,262	,836	,462	,101	,010	,229	,859	,005	,079	,000	,628	,000						
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
PL5	Pearson Correlation	,137	,244*	,222*	,266**	1	,446**	,266**	,221*	,115	,131	,191	,204*	,071	,018	,632**	,294**	,291**	,152	,021	,187	,412**	,221*	,115	,028	,402**	,533**						
	Sig. (2-tailed)	,175	,015	,027	,007		,000	,007	,027	,254	,193	,057	,042	,483	,861	,000	,003	,003	,131	,834	,063	,000	,027	,255	,779	,000	,000						
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
PL6	Pearson Correlation	,113	,099	,390**	,143	,446**	1	,468**	,332**	,200*	,113	,018	,100	,358**	,098	,293**	,586**	,402**	,299**	,167	,230*	,201*	,181	,256*	-,016	,099	,566**						
	Sig. (2-tailed)	,263	,329	,000	,155	,000		,000	,001	,046	,262	,860	,323	,000	,335	,003	,000	,000	,003	,097	,021	,045	,072	,010	,872	,329	,000						
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PL7	Pearson Correlation	,075	,105	,176	-,021	,266**	,468**	1	,476**	,109	,060	,049	,041	,228*	,067	,226*	,363**	,578**	,382**	,143	,160	,256*	,012	,142	,062	,206*	,504**						
	Sig. (2-tailed)	,456	,299	,081	,835	,007	,000		,000	,282	,555	,632	,689	,023	,506	,024	,000	,000	,000	,157	,113	,010	,909	,158	,539	,040	,000						
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PL8	Pearson Correlation	,088	,136	,032	,234*	,221*	,332**	,476**	1	,262**	,220*	-,002	,225*	,000	,128	,106	,249*	,518**	,592**	,022	,067	,046	,189	,062	,052	-,030	,480**						
	Sig. (2-tailed)	,381	,178	,751	,019	,027	,001	,000		,009	,028	,986	,024	1,000	,205	,296	,012	,000	,000	,826	,508	,649	,060	,541	,608	,770	,000						
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



PL9	Pearson Correlation	,019	,081	,213	,386**	,115	,200	,109	,262**	1	,126	-,079	,100	,134	,238	,017	,075	,189	-,026	,622**	,128	-,155	,133	,280**	,286**	-,253	,377**
	Sig. (2-tailed)	,849	,424	,033	,000	,254	,046	,282	,009		,213	,434	,323	,183	,017	,866	,460	,059	,798	,000	,203	,122	,187	,005	,004	,011	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PL10	Pearson Correlation	,067	,083	,072	,215	,131	,113	,060	,220	,126	1	,141	,214	,178	,210	,213	,123	,094	,107	,132	,407**	,174	,193	,024	,111	,204	,380**
	Sig. (2-tailed)	,508	,409	,479	,032	,193	,262	,555	,028	,213		,163	,032	,077	,036	,033	,222	,354	,287	,189	,000	,084	,054	,811	,271	,042	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PL11	Pearson Correlation	,311**	,095	,026	,082	,191	,018	,049	-,002	-,079	,141	1	,328**	,104	,126	,327**	,160	,175	,238	-,020	,005	,208	,209	,173	,045	,310**	,345**
	Sig. (2-tailed)	,002	,347	,798	,418	,057	,860	,632	,986	,434	,163		,001	,303	,210	,001	,112	,081	,017	,840	,959	,038	,037	,086	,659	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PL12	Pearson Correlation	,183	,422**	,122	,288**	,204	,100	,041	,225	,100	,214	,328**	1	,116	,205	,186	,041	,107	,192	,113	,157	,153	,458**	,314**	,157	,237	,472**
	Sig. (2-tailed)	,069	,000	,228	,004	,042	,323	,689	,024	,323	,032	,001		,251	,041	,065	,684	,288	,056	,265	,119	,129	,000	,001	,119	,017	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PL13	Pearson Correlation	,250	,180	,302**	,231	,071	,358**	,228	,000	,134	,178	,104	,116	1	,483**	,207	,266**	,119	,131	,278**	,278**	,271**	,466**	,240	,262**	,265**	,521**
	Sig. (2-tailed)	,012	,073	,002	,021	,483	,000	,023	1,000	,183	,077	,303	,251		,000	,039	,007	,236	,192	,005	,005	,006	,000	,016	,008	,008	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PL14	Pearson Correlation	,188	,327**	,223	,602**	,018	,098	,067	,128	,238	,210	,126	,205	,483**	1	,161	,118	,065	,297**	,311**	,228	,147	,415**	,196	,604**	,095	,540**
	Sig. (2-tailed)	,061	,001	,026	,000	,861	,335	,506	,205	,017	,036	,210	,041	,000		,110	,244	,519	,003	,002	,023	,144	,000	,050	,000	,347	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PL15	Pearson Correlation	,079	,082	,077	,113	,632**	,293**	,226	,106	,017	,213	,327**	,186	,207	,161	1	,425**	,318**	,218	,123	,340**	,554**	,345**	,201	,114	,471**	,571**
	Sig. (2-tailed)	,432	,417	,448	,262	,000	,003	,024	,296	,866	,033	,001	,065	,039	,110		,000	,001	,030	,221	,001	,000	,000	,044	,258	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PL15	Pearson Correlation	,050	,084	,206	,021	,294**	,586**	,363**	,249	,075	,123	,160	,041	,266**	,118	,425**	1	,366**	,304**	,158	,108	,299**	,060	,257**	-,051	,270**	,505**
	Sig. (2-tailed)	,624	,408	,040	,836	,003	,000	,000	,012	,460	,222	,112	,684	,007	,244	,000		,000	,002	,117	,286	,002	,556	,010	,612	,007	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



**Optimization Software:**  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

PL17	Pearson Correlation	-.036	-.060	.008	.074	.291**	.402**	.578**	.518**	.189	.094	.175	.107	.119	.065	.318**	.366**	1	.572**	.141	.074	.150	.014	.117	-.058	-.006	.480**
	Sig. (2-tailed)	.721	.555	.935	.462	.003	.000	.000	.000	.059	.354	.081	.288	.236	.519	.001	.000	.000	.000	.161	.464	.137	.889	.244	.566	.950	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PL18	Pearson Correlation	.063	.118	.089	.165	.152	.299**	.382**	.592**	-.026	.107	.238*	.192	.131	.297**	.218*	.304**	.572**	1	.211*	.122	.155	.228*	-.014	-.008	.127	.516**
	Sig. (2-tailed)	.531	.242	.376	.101	.131	.003	.000	.000	.798	.287	.017	.056	.192	.003	.030	.002	.000	.000	.035	.226	.122	.023	.894	.937	.208	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PL19	Pearson Correlation	.054	.138	.248*	.256*	.021	.167	.143	.022	.622**	.132	-.020	.113	.278**	.311**	.123	.158	.141	.211*	1	.346**	.047	.284**	.158	.325**	-.046	.458**
	Sig. (2-tailed)	.593	.172	.013	.010	.834	.097	.157	.826	.000	.189	.840	.265	.005	.002	.221	.117	.161	.035	.000	.000	.644	.004	.116	.001	.652	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PL20	Pearson Correlation	.153	.088	.171	.121	.187	.230*	.160	.067	.128	.407**	.005	.157	.278**	.228*	.340**	.108	.074	.122	.346**	1	.297**	.328**	.161	.305**	.194	.461**
	Sig. (2-tailed)	.127	.385	.089	.229	.063	.021	.113	.508	.203	.000	.959	.119	.005	.023	.001	.286	.464	.226	.000	.000	.003	.001	.110	.002	.053	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PL21	Pearson Correlation	.271**	.217*	.142	.018	.412**	.201*	.256*	.046	-.155	.174	.208*	.153	.271**	.147	.554**	.299**	.150	.155	.047	.297**	1	.294**	.078	.134	.641**	.491**
	Sig. (2-tailed)	.006	.030	.159	.859	.000	.045	.010	.649	.122	.084	.038	.129	.006	.144	.000	.002	.137	.122	.644	.003	.000	.003	.438	.182	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PL22	Pearson Correlation	.259**	.445**	.146	.282**	.221*	.181	.012	.189	.133	.193	.209*	.458**	.466**	.415**	.345**	.060	.014	.228*	.284**	.328**	.294**	1	.103	.342**	.193	.558**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.146	.005	.027	.072	.909	.060	.187	.054	.037	.000	.000	.000	.000	.556	.889	.023	.004	.001	.003	.000	.306	.001	.054	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.286**	.174	.196	.176	.115	.256*	.142	.062	.280**	.024	.173	.314**	.240*	.196	.201*	.257**	.117	-.014	.158	.161	.078	.103	1	.185	.045	.405**
	Sig. (2-tailed)	.004	.083	.050	.079	.255	.010	.158	.541	.005	.811	.086	.001	.016	.050	.044	.010	.244	.894	.116	.110	.438	.306	.000	.065	.660	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.165	.222*	.214*	.366**	.028	-.016	.062	.052	.286**	.111	.045	.157	.262**	.604**	.114	-.051	-.058	-.008	.325**	.305**	.134	.342**	.185	1	.095	.403**
	Sig. (2-tailed)	.101	.026	.033	.000	.779	.872	.539	.608	.004	.271	.659	.119	.008	.000	.258	.612	.566	.937	.001	.002	.182	.001	.065	.000	.349	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



PL25	Pearson Correlation	,173	,313**	,098	-,049	,402**	,099	,206*	-,030	-,253*	,204*	,310**	,237*	,265**	,095	,471**	,270**	-,006	,127	-,046	,194	,641**	,193	,045	,095	1	,412**
	Sig. (2-tailed)	,086	,002	,332	,628	,000	,329	,040	,770	,011	,042	,002	,017	,008	,347	,000	,007	,950	,208	,652	,053	,000	,054	,660	,349		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	,384**	,482**	,449**	,497**	,533**	,566**	,504**	,480**	,377**	,380**	,345**	,472**	,521**	,540**	,571**	,505**	,480**	,516**	,458**	,461**	,491**	,558**	,405**	,403**	,412**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



## 1.2 Ketiadaan Pilihan Pasien (X2)

### Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	X2
KP1	Pearson Correlation	1	,349**	,321**	,420**	,307**	,048	,117	,569**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,002	,635	,246	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KP2	Pearson Correlation	,349**	1	,143	,348**	,202*	,050	-,144	,419**
	Sig. (2-tailed)	,000		,157	,000	,044	,621	,154	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KP3	Pearson Correlation	,321**	,143	1	,615**	,669**	,396**	,213*	,766**
	Sig. (2-tailed)	,001	,157		,000	,000	,000	,033	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KP4	Pearson Correlation	,420**	,348**	,615**	1	,614**	,214*	,113	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,033	,264	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KP5	Pearson Correlation	,307**	,202*	,669**	,614**	1	,395**	,348**	,806**
	Sig. (2-tailed)	,002	,044	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KP6	Pearson Correlation	,048	,050	,396**	,214*	,395**	1	,493**	,593**
	Sig. (2-tailed)	,635	,621	,000	,033	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KP7	Pearson Correlation	,117	-,144	,213*	,113	,348**	,493**	1	,501**
	Sig. (2-tailed)	,246	,154	,033	,264	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,569**	,419**	,766**	,756**	,806**	,593**	,501**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).





## 1.3 Pendapatan (Y)

## Correlations

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Y
Pearson Correlation	1	-,048	,649**	,687**	,067	-,007	,025	,170	,162	,264**	,029	,155	,148	,016	,510**
Sig. (2-tailed)		,635	,000	,000	,510	,941	,805	,090	,107	,008	,775	,124	,143	,876	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	-,048	1	-,015	,160	,671**	,191	,269**	,381**	,233*	,126	,137	,052	-,063	-,020	,501**
Sig. (2-tailed)	,635		,880	,113	,000	,057	,007	,000	,020	,212	,173	,606	,536	,842	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,649*	-,015	1	,725**	,000	-,072	,021	,107	,028	,327**	,094	,267**	,116	-,015	,493**
Sig. (2-tailed)	,000	,880		,000	1,000	,477	,833	,289	,784	,001	,351	,007	,250	,883	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,687*	,160	,725**	1	-,088	,055	,058	,191	,212*	,341**	,123	,197*	,093	-,084	,567**
Sig. (2-tailed)	,000	,113	,000		,381	,584	,566	,057	,035	,001	,224	,050	,359	,408	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,067	,671*	,000	-,088	1	,021	,233*	,444**	,175	,177	,059	,072	-,069	,100	,461**
Sig. (2-tailed)	,510	,000	1,000	,381		,839	,020	,000	,082	,078	,562	,474	,495	,322	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	-,007	,191	-,072	,055	,021	1	,262**	,102	,203*	,389**	,202*	,075	,228*	-,013	,437**
Sig. (2-tailed)	,941	,057	,477	,584	,839		,009	,311	,042	,000	,044	,460	,022	,901	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,025	,269*	,021	,058	,233*	,262*	1	,273**	,321**	,187	-,121	,017	,019	-,019	,408**



Sig. (2-tailed)	,805	,007	,833	,566	,020	,009		,006	,001	,063	,231	,867	,853	,850	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,170	,381*	,107	,191	,444**	,102	,273**	1	,162	,285**	-,054	-,103	-,183	,080	,446**
Sig. (2-tailed)	,090	,000	,289	,057	,000	,311	,006		,107	,004	,591	,309	,068	,430	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,162	,233*	,028	,212*	,175	,203*	,321**	,162	1	,137	,077	,035	,188	,134	,506**
Sig. (2-tailed)	,107	,020	,784	,035	,082	,042	,001	,107		,173	,447	,727	,061	,184	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,264*	,126	,327**	,341**	,177	,389*	,187	,285**	,137	1	,059	,069	,230*	,099	,596**
Sig. (2-tailed)	,008	,212	,001	,001	,078	,000	,063	,004	,173		,563	,494	,022	,328	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,029	,137	,094	,123	,059	,202*	-,121	-,054	,077	,059	1	,516**	,023	-,001	,344**
Sig. (2-tailed)	,775	,173	,351	,224	,562	,044	,231	,591	,447	,563		,000	,819	,991	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,155	,052	,267**	,197*	,072	,075	,017	-,103	,035	,069	,516**	1	,207*	-,082	,382**
Sig. (2-tailed)	,124	,606	,007	,050	,474	,460	,867	,309	,727	,494	,000		,039	,417	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,148	-,063	,116	,093	-,069	,228*	,019	-,183	,188	,230*	,023	,207*	1	,106	,357**
Sig. (2-tailed)	,143	,536	,250	,359	,495	,022	,853	,068	,061	,022	,819	,039		,296	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson	,016	-,020	-,015	-,084	,100	-,013	-,019	,080	,134	,099	-,001	-,082	,106	1	,321**



Sig. (2-tailed)	,876	,842	,883	,408	,322	,901	,850	,430	,184	,328	,991	,417	,296		,027
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,510*	,501*	,493**	,567**	,461**	,437*	,408**	,446**	,506**	,596**	,344**	,382**	,357**	,321**	,1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,027
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## 2. Variabel reliability

### 2.1 Pelayanan

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,852	25

### 2.2 Ketiadaan Pilihan Pasien

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,750	7



## 2.3 Pendapatan

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,683	14

## 3. Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

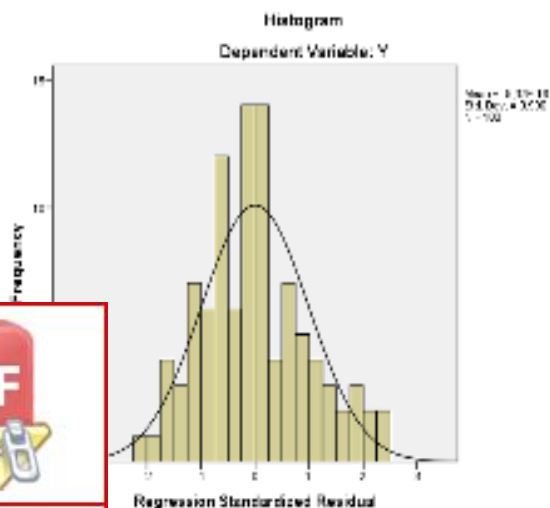
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1	100	73,00	125,00	97,6400	8,4859
x2	100	19,00	34,00	26,0000	3,64318
Y	100	45,00	65,00	53,6700	4,37175
Valid N (listwise)	100				

Statistics

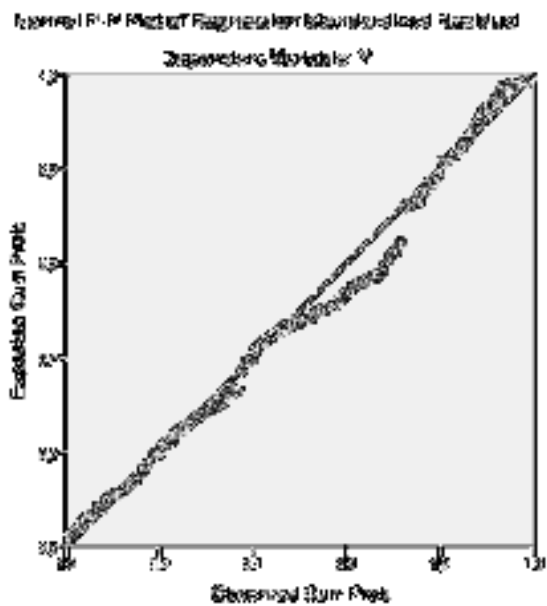
		x1	x2	Y
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0

## 4. Uji Asumsi Klasik

### 4.1 Uji Normalitas



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)



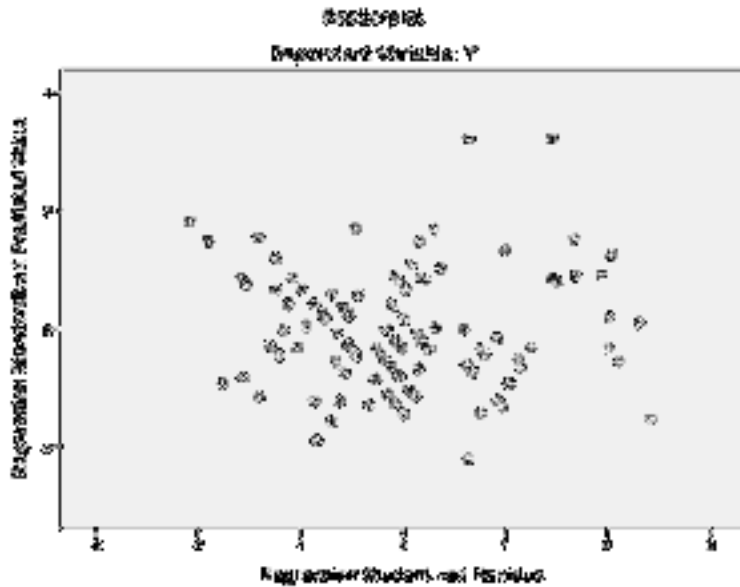
## 4.2 Uji Multikoleniaritas

Coefficients<sup>a</sup>

Correlations			Collinearity Statistics	
Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
-,196	-,199	-,184	,999	1,001
,382	,383	,376	,999	1,001



### 4.3 Uji Heteroskedastisitas



## 5.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

### 5.1.1 Uji Hipotesis

#### Hasil Uji Hipotesis

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	51,204	5,534		9,253	,000
	X1	-,095	,047	-,184	-2,003	,048
	X2	,451	,110	,376	4,089	,000

a. Dependent Variable: Y



### 5.1.2 Uji Koefisien Determinan

**Hasil Uji Koefisien Determinan  
Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,424 <sup>a</sup>	,180	,163	4,00012

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

### 5.1.3 Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

**Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji statistik t)  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	51,204	5,534		9,253	,000
	X1	-,095	,047	-,184	-2,003	,048
	X2	,451	,110	,376	4,089	,000

a. Dependent Variable: Y

Coefficients<sup>a</sup>

