

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, S. et al. (2016) 'A Review : Customer Perceived value and its Dimension Asian Journal of Social Sciences A Review : Customer Perceived Value and its Dimension.'
- Ali, H. M. (2007) 'Predicting the Overall Perceived Value of a Leisure Service: a Survey of Restaurant Patrons in Pretoria Magister Commercii (Marketing Management)', *Marketing Management*.
- Arab, M. et al. (2014) 'Developing a Persian inpatient satisfaction questionnaire', *Internasional Journal of Health Care Quality Assurance*, 27(1), pp. 4–14. doi: 10.1108/IJHCQA-10-2011-0059.
- Bagdare, S. and Jain, R. (2013) 'Measuring retail customer experience', *International Journal of Retail & Distribution Management*, 41(10), pp. 790–804. doi: 10.1108/IJRDM-08-2012-0084.
- Bea, I. F. (2018) 'PENGARUH SERVICE EXPERIENCE DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA INSTALASI RAWAT INAP DI RSUD KOTA MAKASSAR', *jurnal kesehatan masyarakat maritim*, Vol. 1 No., pp. 1–13. Available at: <http://dx.doi.org/10.1186/s13662-017-1121-6><https://doi.org/10.1007/s41980-018-0101-2><https://doi.org/10.1016/j.cnsns.2018.04.019><https://doi.org/10.1016/j.cam.2017.10.014><http://dx.doi.org/10.1016/j.apm.2011.07.041><http://arxiv.org/abs/1502.020>.
- Benapudi, N. and Leona, R. P. (2003) 'Psychological Implications of Customer Participation in Co-Production', *Journal of Marketing*, 67(1), pp. 14–28. doi: 10.1509/jmkg.67.1.14.18592.
- Bendapudi, N. and Leona, R. P. (2003) 'Psychological Implications of Customer Participation in Co-Production', *Journal of Marketing*, 67(1), pp. 14–28. doi: <https://doi.org/10.1509/jmkg.67.1.14.18592>.
- Berry, L. L., Wall, E. A. and Carbone, L. P. (2006) 'Service Clues and Customer Assessment of the Service Experience: Lessons from Marketing', 2(2). doi: <https://doi.org/10.5465/amp.2006.20591004>.
- Bhandari, S. (2017) 'Customer Experience Clues in Services', *imperial journal of interdisciplinary research* 3.
- Borishade, T. T. (2017) 'CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT AND LOYALTY INHEALTHCARE SECTOR: A STUDY OF SELECTED PRIVATEHOSPITALS IN LAGOS STATE, NIGERIA'.
- Chahal, H. and Kumari, N. (2012) 'Consumer perceived value: The development of a multiple item scale in hospitals in the Indian context', *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 6(2), pp. 167–190. doi: 10.1108/17506121211243086.
- Chiang, C.-C. and Lee, L.-Y. (2013) 'An Examination of Perceived Value Dimensions of Hotel Visitors: Using Exploratory and Confirmatory Factor Analyses', *Journal of International Management Studies*, 8(1), pp. 167–174. Available at: <http://search.proquest.com/docview/1440809447?accountid=46437>.
- Činjarević, M., Tatić, K. and Avdić, A. (2015) 'An Integrated Model of Price, Service Quality, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Research in the Banking Sector of Bosnia and Herzegovina', *Economic Research-Ekonomski Istraživanja*, 23(4), pp. 142–161. doi: 10.1080/1331677X.2010.11517439.
- Cronin, J. J., Brady, M. K. and Hult, G. T. M. (2000) 'Assessing the effects of

- quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments', *Journal of Retailing*, 76(2), pp. 193–218. doi: 10.1016/S0022-4359(00)00028-2.
- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992) 'Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension', *Journal of Marketing*, 5(3), pp. 55–68. doi: <https://doi.org/10.2307/1252296>.
- Dobrota, M., Nikodijevic, A. and Mihailovic, D. (2012) 'Influence of the Customer Experience on Satisfaction with Mobile Phones.', *Engineering Management and Competitiveness (JEMC)*, 2(2), pp. 69–75. doi: 10.5937/jemc1202069D.
- Ekrem, C. and Kirkbir, F. (2007) 'Customer Perceived Value : The Development of a Multiple Item Scale in Hospitals " SECTION 3 General Issues in Management CUSTOMER PERCEIVED VALUE : THE DEVELOPMENT OF', *Problems and Perspectives in Management*, 5(3).
- Elleuch, A. (2008) 'Patient satisfaction in Japan', *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 21(7), pp. 692–705. doi: 10.1108/09526860810910168.
- Fernández, Sánchez Maria, R. I. A. B. (2007) 'The concept of perceived value: a systematic review of the research', *Marketing Theory* 7, pp. 427–451.
- Giese, J. L. and Cote, J. A. (2002) 'Defining Customer Satisfaction', *Academy of Marketing Science Review*, 2000(1), p. 27. Available at: <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf>.
- Groth, J. and Dye, Ri. T. (1999) 'Service quality : guidelines for marketers', *Managing Service Quality*, 9(5).
- Guo, X., Ling, K. C. L. and Liu, M. (2012) 'Evaluating Factors Influencing Consumer Satisfaction towards Online Shopping in China', *Asian Social Science*, 8(13). doi: 10.5539/ass.v8n13p40.
- Haeckel, S. ., Carbone, L. P. and Berry, L. L. (2003) 'How to lead the customer experience', *Marketing Management*, 43(3). Available at: [https://www.researchgate.net/publication/281994011\\_How\\_to\\_Lead\\_the\\_Customer\\_Experience](https://www.researchgate.net/publication/281994011_How_to_Lead_the_Customer_Experience).
- Helkkula, A. (2011) 'Characterising the concept of service experience', *Journal of Service Management*, 22(3), pp. 367–389. doi: 10.1108/09564231111136872.
- Hosang, N., Tumbel, A. and Moniharapon (2016) 'Terhadap Kepuasan Pasien ( Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado ) Analysis Effect of Service Quality and Price To the Patient', *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(01), pp. 159–171. Available at: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=28&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjxoOrZ-qTbAhWaWX0KHa2GBxw4FBAWCFwwBw&url=https%3A%2F%2Fjournal.unsrat.ac.id%2Findex.php%2Fjbie%2Farticle%2Fdownload%2F10625%2F10214&usg=AOvVaw15A3XMC-YP3hr3WdNanJa>.
- Kaura, V. (2012) 'A Link for Perceived Price, Price Fairness and Customer Satisfaction', *Pacific Business Review Internasional*, 5(6), pp. 84–87.
- Keaveney, S. M. (1995) 'Customer Switching Behavior in Service Industries: An Exploratory Study.', *Journal of Marketing*, 59 (2)(71–82). doi: <https://doi.org/10.1177/002224299505900206>.
- Kenttämää, K. (2014) *Identifying and measuring the dimensions of customer experience : a study in the Finnish ice cream bar chain*. University of Oulu,

- Oulu Business School,. Available at: <http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201405221455.pdf>.
- Khan, I., Garg, R. J. and Rahman, Z. (2015) 'Customer Service Experience in Hotel Operations: An Empirical Analysis', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 189, pp. 266–274. doi: 10.1016/j.sbspro.2015.03.222.
- Kieu, C. T. and Shirahada, K. (2016) 'Service Encounter Satisfaction in the Retail Banking Service Sector: A Case Study of Vietnam Market', *Knowledge Co-Creation*, 6, pp. 1–6. Available at: [https://www.jaist.ac.jp/fokcs/papers/G2\\_paper\\_Nguyenn\\_Chinh\\_Thi\\_Kieu.pdf](https://www.jaist.ac.jp/fokcs/papers/G2_paper_Nguyenn_Chinh_Thi_Kieu.pdf).
- Kotler, P. (2007) *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Jakarta PT Indeks.
- Lemke, F., Clark, M. and Wilson, H. (2011) 'Customer Experience Quality: An exploration in business and consumer contexts using repertory grid technique', *the Academy of Marketing Science*, 39, pp. 846–869. doi: 10.1007/S11747-010-0219-0.
- Li, J. (2013) 'Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty towards Belle Footwear Company in Lanzhou City, Gansu Province of the People's Republic of China', *IOSR Journal of Business and Management*, 14(2), pp. 41–48. doi: 10.9790/487x-1424148.
- Maklan, S. and Klaus, P. (2011) 'Customer Experience: Are We Measuring the Right Things?', *International Journal of Market Research*, 53(6), pp. 1–22. doi: <https://doi.org/10.2501/IJMR-53-6-771-792>.
- Marshall, G. N. et al. (1993) 'The Structure of Patient Satisfaction With Outpatient Medical Care', *Psychological Assessment*, 5(4), pp. 477–483. doi: 10.1037/1040-3590.5.4.477.
- Mattila, A. S. and Enz, C. A. (2002) 'The Role of Emotions in Service Encounters', *Journal of Service Research*, 4(4), pp. 268–277. doi: <https://doi.org/10.1177/1094670502004004004>.
- McDougall, G. H. G. and Levesque, T. (2000) 'Customer Satisfaction with Services: Putting Perceived Value into the Equation', *Journal of Services Marketing*, 14(392–410). doi: <https://doi.org/10.1108/08876040010340937>.
- Meesala, A. and Paul, J. (2016) 'Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future', *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, pp. 261–269. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>.
- Meyer, C. and Schwager, A. (2007) 'Understanding customer experience', *Harvard Business Review*, 85(6), p. 137.
- Miles, P., Miles, G. and Cannon, A. (2012) 'Linking servicescape to customer satisfaction: Exploring the role of competitive strategy', *International Journal of Operations and Production Management*, 32(7), pp. 772–795. doi: 10.1108/01443571211250077.
- Milfelner, B., Snoj, B. and Korda, A. P. (2009) 'Measurement of perceived quality, perceived value, image, and satisfaction interrelations of hotel services: Comparison of tourists from Slovenia and Italy', *Drustvena Istrazivanja*, 20(3), pp. 605–624. doi: 10.5559/di.20.3.01.
- Moliner, M. . (2009) 'Loyalty, perceived value and relationship quality in healthcare services', *Journal of Service Management*, 20 No. 1, pp. 76–97. doi: <https://doi.org/10.1108/09564230910936869>.
- Otto, J. E. and Ritchie, J. R. B. (1996) 'The service experience in tourism', *Tourism*

- Management*, 17(3), pp. 165–174. Available at: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517796000039>.
- Payne, A. and Holt, S. (2001) 'Diagnosing Customer Value : Integrating the Value Process and Relationship Marketing', 1(12), pp. 159–182.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik* (2017). Jakarta.
- Permenkes No 340/ Menkes/ per / III /2010, Tentang Klasifikasi Rumah Sakit* (2010). Jakarta.
- Petrack, J. F. (2002) 'Development of a multi-dimensional scale for measuring the perceived value of a service', *Journal of Leisure Research*, 34(2), pp. 119–134. doi: 10.1080/00222216.2002.11949965.
- Priharjo, R. (2008) *Konsep dan Perspektif Praktik Keperawatan Profesional*. 2nd ed. Jak: EGC.
- Rahmani, Z. *et al.* (2017) 'The study of the relationship between value creation and customer loyalty with the role of trust moderation and customer satisfaction in Sari hospitals', *Electronic physician*, 9(6), pp. 4474–4478. doi: 10.19082/4474.
- Raji, M. N. A. and Zainal, A. (2016) 'The effect of customer perceived value on customer satisfaction: A case study of Malay upscale restaurants', *Malaysian Journal of Society and Space Volume*, 12(3), pp. 58–68.
- Retnaningsih, D., Aini, dwi N. and Yulianti, I. (2017) 'Kepuasan keluarga pasien di ruang ICU Rumah Sakit Permata Medika Semarang', *Kesehatan Kusuma Husada*, pp. 1–10. Available at: <http://jurnal.ukh.ac.id/index.php/JK/article/view/205>.
- Ryu, K., Lee, H. R. and Kim, W. G. (2012) 'The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions', *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2), pp. 200–223. doi: 10.1108/09596111211206141.
- Sánchez, J. *et al.* (2006) 'Perceived value of the purchase of a tourism product', *Tourism Management*, 27(3), pp. 394–409. doi: 10.1016/j.tourman.2004.11.007.
- Sandström, S. *et al.* (2008) 'Value in use through service experience', *Managing Service Quality: An International Journal*, 18(2), pp. 112–126. doi: 10.1108/09604520810859184.
- Snoj, B., Pisnik Korda, A. and Mumel, D. (2004) 'The relationships among perceived quality, perceived risk and perceived product value', *Journal of Product & Brand Management*, 13(3), pp. 156–167. doi: 10.1108/10610420410538050.
- Sugiyono (2012) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D.*. Bandung: Alfabeta.
- Surydana, L. (2017) 'Service Quality , Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District , Indonesia", (7(2)), pp. 187–192.
- Teke, A. *et al.* (2012) 'Analysis of the multi-item dimensionality of patients' perceived value in hospital services', *Journal of Medical Systems*, 36(3), pp. 1301–1307. doi: 10.1007/s10916-010-9590-0.
- Tse, D. K. and Wilton, P. C. (1988) 'Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension', *Journal of Marketing Research*. doi:

- <https://doi.org/10.1177/002224378802500209>.
- Tseng, M. M., Qin Hai, Ma and Su, C. J. (1999) 'Mapping customers' service experience for operations improvement', *Business Process Management Journal*, 5(1), pp. 50–64. doi: 10.1108/14637159910249126.
- Turkay, O. and Sengul, S. (2014) 'Employee behaviors creating customer satisfaction: A comparative case study on service encounters at a hotel. Retrieved'. Available at: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjPxZTZ2J34AhVZRmwGHVLoCtsQFnoECAgQAQ&url=https%3A%2F%2Fjournal.president.ac.id%2Fpresunivojs%2Findex.php%2FFIRM-JOURNAL%2Farticle%2Fview%2F1542&usg=AOvVaw0n25geYPcM>.
- Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (2009). Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009). Jakarta.
- Verhoef, P. C. et al. (2009) 'Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics and Management Strategies', *Journal of Retailing*, Volume 85(Issue 1,), pp. 31–41. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2008.11.001>.
- Walter, U., Edvardsson, B. and Öström, Å. (2010) 'Drivers of customers' service experiences: a study in the restaurant industry', *Managing Service Quality*, 20(3), pp. 236–258. doi: 10.1108/09604521011041961.
- Ware Jr., J. E. et al. (1983) 'Defining and measuring patient satisfaction with medical care', *Evaluation and Program Planning*, 6(3–4), pp. 247–263. doi: [https://doi.org/10.1016/0149-7189\(83\)90005-8](https://doi.org/10.1016/0149-7189(83)90005-8).
- Woodruff, R. B. (1997) 'Customer Value: The Next Source of Competitive Advantage', *Journal of the Academy of Marketing Science*, pp. 139–153. doi: <http://dx.doi.org/10.1007/BF02894350>.
- Woodside, A., Frey, L. L. and Daly, R. T. (1989) 'Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention', *Journal of Health Care Marketing*, 5(17). Available at: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10304174/>.
- World Health Organization (1999) *Definisi Rumah Sakit*. Available at: [www.who.int](http://www.who.int). (Accessed: 16 April 2022).
- Wu, H. C., Li, T. and Li, M. Yu (2016) 'A Study of Behavioral Intentions, Patient Satisfaction, Perceived Value, Patient Trust and Experiential Quality for Medical Tourists', *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 17(2), pp. 1–37. doi: 10.1080/1528008X.2015.1042621.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. L. (1988) 'Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Journal of Retailing*, 64(1). doi: 10.1002/9781118785317.weom090654.
- Zineldin, M. (2006) 'The quality of health care and patient satisfaction: An exploratory investigation of the 5Qs model at some Egyptian and Jordanian medical clinics', *International Journal of Health Care Quality Assurance*. doi: <https://doi.org/10.1108/09526860610642609>.

# LAMPIRAN

RS:

No. Responden:

(diisi oleh peneliti)

## KUESIONER PENELITIAN

Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Peneliti selaku mahasiswa Magister Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin (FKM Unhas) saat ini sedang mengadakan penelitian tugas akhir dengan judul "Pengaruh *Service experience* dan *Perceived Value* terhadap kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Selatan". Berkaitan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan untuk mengisi kuesioner (sebagaimana terlampir) dengan jujur dan sebenar-benarnya. Identitas dan jawaban dari responden akan dijaga kerahasiannya. Kuesioner ini tidak akan berpengaruh apapun terhadap responden karena hanya digunakan untuk keperluan pendidikan.

A. Petunjuk pengisian:

1. Mohon dibaca dan dipahami tiap pertanyaan dalam lembar kuesioner berikut serta diisi dengan teliti, lengkap dan jujur
2. Jawaban harus merupakan jawaban pribadi bukan jawaban kelompok, dalam hal ini tidak ada jawaban yang benar atau salah, yang penting jawaban bapak/ibu/sdr(i) benar – benar tepat dengan situasi yang dirasakan
3. beri tanda cek (√) pada jawaban – jawaban dari pertanyaan- pertanyaan di bawah ini yang paling sesuai menurut pendapat bapak/ibu/sdr(i)

Pilih jawaban:

STS: Sangat Tidak Setuju

TS: Tidak Setuju

S: Setuju

SS: Sangat Setuju

B. Karakteristik Responden

1. Nama (Inisial)	
2. Alamat	
3. Umur	Tahun
4. Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
5. Pekerjaan	1. PNS 2. Swasta 3. Wiraswasta 4. Tidak bekerja 5. Lainnya:
6. Penghasilan	1. Tidak ada 2. < Rp.1.000.000 3. Rp. 1.000.000 – Rp. 2.500.00 4. > Rp. 2.500.000 – Rp. 5.000.000 5. > Rp. 5.000.000
7. Jenis Pembiayaan	1. Umum 2. BPJS 3. Asuransi lain
8. Ruang Perawatan	
9. Pendidikan	1. Tidak sekolah 2. SD 3. SMP/ SLTP 4. SMA/SMK/SLTA 5. DI 6. DII



	7. DIII 8. S1 9. Lainnya :
10. Apakah anda sebelumnya sudah pernah dirawat di rumah sakit ini?	1. Pernah Berapa kali: 2. Tidak pernah
11. Apakah anda sebelumnya sudah pernah dirawat di rumah sakit lain?	1. Pernah Sebutkan: 2. Tidak pernah

C. *Service Experience*

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Function Clues</b>					
1	Dokter yang merawat saya mengetahui dengan baik tentang kondisi penyakit serta pengobatan yang saya perlukan				
2	Dokter setiap hari rutin memeriksa keadaan saya sesuai jadwal yang ada				
3	Dokter memberikan informasi yang jelas tentang keadaan saya				
4	Penanganan/perawatan yang diberikan oleh perawat membuat keluhan saya menjadi berkurang/hilang				
5	Dalam keadaan membutuhkan bantuan perawat selalu hadir untuk membantu saya				
6	Perawat memberikan informasi yang saya butuhkan selama perawatan				
7	Saya tidak pernah diminta membeli obat diluar RS selama saya di rawat				
<b>Mechanic Clues</b>					
1	Ruang perawatan memiliki tata letak yang baik				
2	Ruang perawatan memiliki pencahayaan yang cukup				
3	Warna dinding ruang perawatan membuat keteduhan di hati saya				
4	Suhu diruang perawatan tidak membuat saya gerah				
5	Ruang perawatan beraroma nyaman				
6	Saya tidak takut jatuh ketika berbaring di tempat tidur saya				
7	Lantai kamar mandi di ruang perawatan tidak licin				
<b>Humanic Clues</b>					

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)
1	Dokter berbicara kepada saya dengan suara yang jelas, lembut dan tidak bernada tinggi				
2	Dokter ramah dan empati dalam memberikan pelayanan				
3	Dokter tanggap dan peduli dengan kekhawatiran pasien				
4	Dokter berpenampilan rapi				
5	Perawat berbicara kepada saya dengan suara yang jelas, lembut dan tidak bernada tinggi				
6	Perawat tanggap dan peduli jika pasien merasa tidak nyaman				
7	Perawat memperlakukan saya dengan baik ketika memberikan perawatan/pelayanan kepada saya				

D. *Perceived Value*

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Installation</b>					
1	Gedung Rumah Sakit didesain mendukung kenyamanan dan privasi				
2	Rumah sakit terlihat rapi dan bersih baik				
3	Ruangan terlihat luas, modern dan bersih				
4	Lokasi Rumah Sakit sangat mudah untuk ditemukan dan dapat diakses				
<b>Professionalism</b>					
5	Petugas rumah sakit memahami pekerjaan mereka dengan baik				
6	Petugas rumah sakit profesional dalam menjalankan tugasnya				
7	Informasi yang diberikan oleh petugas sangat berharga bagi saya				
8	Petugas menguasai seluruh layanan yang ada di rumah sakit				
<b>Quality</b>					
9	Pelayanan rumah sakit terorganisir dengan baik				
10	Kualitas layanan senantiasa ditingkatkan oleh pihak rumah sakit				
11	Kualitas layanan yang diberikan tidak kalah dengan rumah sakit lain				
12	Petugas rumah sakit selalu baik dan ramah dalam melayani pasien				

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)
13	Tim medis melakukan diagnosis dan perawatan yang akurat				
<b>Emotional Value</b>					
14	Saya merasa rileks / tidak tertekan oleh pihak rumah sakit selama dalam proses perawatan				
15	Petugas pelayanan memberikan saya perasaan positif				
16	Petugas dapat bekerja sama dengan baik dalam berbagai hal dengan pasien				
17	Saya merasa nyaman dengan suasana rumah sakit ini				
<b>Sosial Value</b>					
18	Banyak orang yang saya kenal datang berobat di rumah sakit ini				
19	Berobat di rumah sakit ini dipertimbangkan secara sosial dengan sangat baik				
20	Orang-orang yang saya kenal berpikir benar saya berobat di rumah sakit ini				

E. Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Persyaratan pelayanan</b>					
1	Informasi persyaratan pelayanan di rumah sakit sudah sesuai dengan jenis pelayanannya				
2	Informasi persyaratan pelayanan di rumah sakit sangat jelas				
3	Dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di rumah sakit sangat mudah				
<b>Prosedur pelayanan</b>					
1	Prosedur pelayanan di rumah sakit sangat mudah				
2	Alur pelayanan di rumah sakit sudah sangat jelas				
3	Sebelum pemeriksaan, dokter/perawat memberikan kesempatan pasien untuk berbicara/ bertanya/ menjelaskan masalah yang dialaminya				
4	Setelah pemeriksaan, dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan yang dialami oleh pasien				
5	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail tindakan medis apa yang akan dilakukan ke pasien				
<b>Waktu pelayanan</b>					
1	Kehadiran dokter untuk memeriksa setiap hari				
2	Kehadiran dokter untuk memeriksa tepat waktu (sesuai jadwal)				
3	Waktu tunggu di loket pendaftaran sangat lama				
4	Ketepatan waktu dalam pemberian obat				
<b>Biaya/Tarif pelayanan</b>					

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)
1	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara detail				
2	Biaya yang dibayarkan telah sesuai dengan pelayanan yang diterima				
3	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut				
<b>Produk spesifikasi jenis layanan</b>					
1	Rumah sakit memiliki pelayanan yang lengkap				
2	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan				
3	Ketersediaan obat yang lengkap di rumah sakit				
4	Rumah sakit memberikan makanan yang sesuai dengan diet yang dibutuhkan pasien				
1	Petugas tampak terampil dan teliti dalam melakukan tindakan				
2	Petugas mampu menjelaskan informasi kepada pasien secara jelas dan sistematis				
3	Dokter memberitahu cara perawatan dan cara minum obat secara lengkap				
<b>Perilaku pelaksana</b>					
1	Penampilan petugas rapi dalam melayani pasien				
2	Tenaga medis di rumah sakit memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan				
3	Tenaga medis di rumah sakit memperhatikan kebutuhan pasien				
4	Tenaga medis memberikan pelayanan dengan adil tanpa memandang status sosial dan ekonomi				
<b>Sarana dan Prasarana</b>					
1	Rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap				
2	Ruang tunggu rawat inap yang bersih dan nyaman				
3	Rumah sakit memiliki ruang inap yang bersih dan rapi				
4	Tersedia lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan				
<b>Penanganan, Pengaduan dan Masukan</b>					
1	Rumah sakit menyediakan kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, Telepon/SMS pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan complaint, memberikan masukan dan saran				
2	Rumah sakit cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan, masukan dan saran pasien				
3	Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan				

RS:

No. Responden:

(diisi oleh peneliti)

## KUESIONER PENELITIAN

Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah  
Provinsi Sulawesi Selatan

Peneliti selaku mahasiswi Magister Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin (FKM Unhas) saat ini sedang mengadakan penelitian tugas akhir dengan judul "Pengaruh *Service experience* dan *Perceived Value* terhadap kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Selatan". Berkaitan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan untuk mengisi kuesioner (sebagaimana terlampir) dengan jujur dan sebenar-benarnya. Identitas dan jawaban dari responden akan dijaga kerahasiannya. Kuesioner ini tidak akan berpengaruh apapun terhadap responden karena hanya digunakan untuk keperluan pendidikan.

- F. Petunjuk pengisian:
4. Mohon dibaca dan dipahami tiap pertanyaan dalam lembar kuesioner berikut serta diisi dengan teliti, lengkap dan jujur

5. Jawaban harus merupakan jawaban pribadi bukan jawaban kelompok, dalam hal ini tidak ada jawaban yang benar atau salah, yang penting jawaban bapak/ibu/sdr(i) benar – benar tepat dengan situasi yang dirasakan
6. beri tanda cek (√) pada jawaban – jawaban dari pertanyaan- pertanyaan di bawah ini yang paling sesuai menurut pendapat bapak/ibu/sdr(i)

Pilih jawaban:

STS: Sangat Tidak Setuju

TS: Tidak Setuju

S: Setuju

SS: Sangat Setuju

#### G. Karakteristik Responden

12.Nama (Inisial)	
13.Alamat	
14.Umur	Tahun
15.Jenis Kelamin	3. Laki-laki 4. Perempuan
16.Pekerjaan	6. PNS 7. Swasta 8. Wiraswasta 9. Tidak bekerja 10. Lainnya:
17.Penghasilan	6. Tidak ada 7. < Rp.1.000.000 8. Rp. 1.000.000 – Rp. 2.500.00 9. > Rp. 2.500.000 – Rp. 5.000.000 10. > Rp. 5.000.000
18.Jenis Pembiayaan	4. Umum 5. BPJS 6. Asuransi lain
19.Ruang Perawatan	
20.Pendidikan	10. Tidak sekolah 11. SD 12. SMP/ SLTP 13. SMA/SMK/SLTA 14. DI 15. DII 16. DIII 17. S1 18. Lainnya :

21. Apakah anda sebelumnya sudah pernah dirawat di rumah sakit ini?	3. Pernah Berapa kali: 4. Tidak pernah
22. Apakah anda sebelumnya sudah pernah dirawat di rumah sakit lain?	3. Pernah Sebutkan: 4. Tidak pernah

H. *Service Experience*

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Function Clues</b>					
1	Dokter yang memeriksa saya mengetahui dengan baik tentang kondisi penyakit serta pengobatan yang saya perlukan				
2	Pelayanan pemeriksaan diagnosis dan perawatan terhadap pasien yang cepat dan tepat.				
3	Dokter memberikan informasi yang jelas tentang keadaan saya				
4	dokter dan perawat rawat jalan untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.				
5	Dokter didampingi oleh perawat dalam memeriksa pasien.				
6	Perawat memberikan informasi yang saya butuhkan				
7	Kesehatan saya membaik setelah dirawat di rumah sakit ini dan jika saya sakit akan kembali berobat di rumah sakit ini				
<b>Mechanic Clues</b>					
1	Ruang perawatan memiliki tata letak yang baik				
2	Ruang perawatan memiliki pencahayaan yang cukup				
3	Warna dinding ruang perawatan membuat keteduhan di hati saya				
4	Suhu diruang perawatan tidak membuat saya gerah				
5	Ruang perawatan beraroma nyaman				
6	Saya tidak takut jatuh ketika berbaring di tempat tidur saya				
7	Lantai kamar mandi di ruang perawatan tidak licin				
<b>Humanic Clues</b>					
1	Dokter berbicara kepada saya dengan suara yang				

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)
	jelas,lembut dan tidak bernada tinggi				
2	Dokter ramah dan empati dalam memberikan pelayanan				
3	Dokter tanggap dan peduli dengan kekhawatiran pasien				
4	Dokter berpenampilan rapi				
5	Perawat berbicara kepada saya dengan suara yang jelas, lembut dan tidak bernada tinggi				
6	Perawat tanggap dan peduli jika pasien merasa tidak nyaman				
7	Perawat memperlakukan saya dengan baik ketika memberikan perawatan/pelayanan kepada saya				

I. *Perceived Value*

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Installation</b>					
1	Gedung Rumah Sakit didesain mendukung kenyamanan dan privasi				
2	Rumah sakit terlihat rapi dan bersih dengan baik				
3	Ruangan terlihat luas, modern dan bersih				
4	Lokasi Rumah Sakit sangat mudah untuk ditemukan dan dapat diakses				
<b>Profesionalism</b>					
5	Petugas rumah sakit memahami pekerjaan mereka dengan baik				
6	Petugas rumah sakit profesional dalam menjalankan tugasnya				
7	Informasi yang diberikan oleh petugas sangat berharga bagi saya				
8	Petugas menguasai seluruh layanan yang ada di rumahsakit				
<b>Quality Value</b>					
9	Pelayanan rumah sakit terorganisir dengan baik				
10	Kualitas layanan senantiasa ditingkatkan oleh pihak rumah sakit				
11	Kualitas layanan yang diberikan tidak kalah dengan rumah sakit lain				
12	Petugas rumah sakit selalu baik dan ramah dalam melayani pasien				



No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)
13	Tim medis melakukan diagnosis dan perawatan yang akurat				
<b>Emotional Value</b>					
19	Saya merasa rileks / tidak tertekan oleh pihak rumah sakit selama dalam proses perawatan				
20	Petugas pelayanan memberikan saya perasaan positif				
21	Petugas dapat bekerja sama dengan baik dalam berbagai hal dengan pasien				
22	Saya merasa rileks / tidak tertekan oleh pihak rumah sakit selama dalam proses perawatan				
<b>Sosial Value</b>					
23	Banyak orang yang saya kenal datang berobat di rumah sakit ini				
24	Berobat di rumah sakit ini dipertimbangkan secara sosial dengan sangat baik				
25	Orang-orang yang saya kenal berpikir benar saya berobat di rumah sakit ini				

J. Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Persyaratan pelayanan</b>					
1	Informasi persyaratan pelayanan di rumah sakit sudah sesuai dengan jenis pelayanannya				
2	Informasi persyaratan pelayanan di rumah sakit sangat jelas				
3	Dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di rumah sakit sangat mudah				
<b>Prosedur pelayanan</b>					
1	Prosedur pelayanan di rumah sakit sangat mudah				
2	Alur pelayanan di rumah sakit sudah sangat jelas				
3	Setelah pemeriksaan, dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan yang dialami oleh pasien				
4	Sebelum pemeriksaan, dokter/perawat memberikan kesempatan pasien untuk berbicara/ bertanya/ menjelaskan gangguan yang dialaminya				
5	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail tindakan medis apa yang akan dilakukan ke pasien				
<b>Waktu pelayanan</b>					
1	Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)				

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)
2	Kehadiran dokter untuk memeriksa tepat waktu (sesuai jadwal)				
3	Waktu tunggu mulai pasien mendaftar sampai dengan dilayani oleh dokter $\leq 60$ menit				
4	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut				
<b>Biaya Pelayanan</b>					
1	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara detail				
2	Biaya yang dibayarkan telah sesuai dengan pelayanan yang terima				
3	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut				
<b>Produk spesifikasi jenis layanan</b>					
1	Rumah sakit memiliki pelayanan yang lengkap				
2	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan				
3	Ketersediaan obat yang lengkap di rumah sakit				
4	Dokter/perawat memberikan edukasi kesehatan pada pasien dengan jelas				
<b>Kompetensi pelaksana</b>					
1	Petugas tampak terampil dan teliti dalam melakukan tindakan				
2	Petugas mampu jelaskan informasi secara jelas dan sistematis				
3	Dokter memberitahu cara perawatan dan cara minum obat secara lengkap				
<b>Perilaku pelaksana</b>					
1	Tenaga medis di rumah sakit memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan				
2	Tenaga medis di rumah sakit memperhatikan kebutuhan pasien				
3	Tenaga medis memberikan pelayanan dengan adil tanpa memandang status sosial dan ekonomi				
4	Penampilan petugas rapi dalam memberikan pelayanan pasien				
<b>Sarana dan Prasarana</b>					
1	Rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap				
2	Ruang tunggu rawat jalan bersih dan nyaman				
3	Rumah sakit memiliki lingkungan yang bersih				
4	Tersedia lahan parkir yang memadai dan aman dari resiko kehilangan				
5	Tersedia toilet yang bersih, nyaman, dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu)				
6	Tersedia kantin atau toko yang menjual				

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)
	keperluan/konsumsi yang bersih, sehat serta mudah dijangkau				
<b>Penanganan, Pengaduan, dan Masukan</b>					
1	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya				
2	Rumah sakit cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan, masukan dan saran pasien				
3	Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan				











Service Experience Rawat Inap							Service Experience Rawat Jalan						
No	Nilai Pearson Correlation	rtabel	Ket	Nilai Cronbach's Alpha	Standar	Ket	No	Nilai Pearson Correlation	rtabel	Ket	Nilai Cronbach's Alpha	Standar	Ket
1	0,655	0,334	Valid	0,729	0,60	Reliabel	1	0,413	0,334	Valid	0,721	0,60	Reliabel
2	0,530	0,334	Valid	0,737	0,60	Reliabel	2	0,505	0,334	Valid	0,752	0,60	Reliabel
3	0,546	0,334	Valid	0,737	0,60	Reliabel	3	0,633	0,334	Valid	0,715	0,60	Reliabel
4	0,412	0,334	Valid	0,739	0,60	Reliabel	4	0,724	0,334	Valid	0,714	0,60	Reliabel
5	0,530	0,334	Valid	0,737	0,60	Reliabel	5	0,633	0,334	Valid	0,719	0,60	Reliabel
6	0,558	0,334	Valid	0,736	0,60	Reliabel	6	0,666	0,334	Valid	0,718	0,60	Reliabel
7	0,586	0,334	Valid	0,735	0,60	Reliabel	7	0,399	0,334	Valid	0,725	0,60	Reliabel
8	0,640	0,334	Valid	0,733	0,60	Reliabel	8	0,425	0,334	Valid	0,724	0,60	Reliabel
9	0,363	0,334	Valid	0,740	0,60	Reliabel	9	0,585	0,334	Valid	0,719	0,60	Reliabel
10	0,509	0,334	Valid	0,735	0,60	Reliabel	10	0,439	0,334	Valid	0,724	0,60	Reliabel
11	0,640	0,334	Valid	0,733	0,60	Reliabel	11	0,643	0,334	Valid	0,717	0,60	Reliabel
12	0,530	0,334	Valid	0,737	0,60	Reliabel	12	0,686	0,334	Valid	0,717	0,60	Reliabel
13	0,586	0,334	Valid	0,735	0,60	Reliabel	13	0,472	0,334	Valid	0,723	0,60	Reliabel
14	0,655	0,334	Valid	0,729	0,60	Reliabel	14	0,494	0,334	Valid	0,721	0,60	Reliabel
15	0,655	0,334	Valid	0,729	0,60	Reliabel	15	0,600	0,334	Valid	0,717	0,60	Reliabel
16	0,508	0,334	Valid	0,737	0,60	Reliabel	16	0,576	0,334	Valid	0,718	0,60	Reliabel
17	0,546	0,334	Valid	0,737	0,60	Reliabel	17	0,393	0,334	Valid	0,725	0,60	Reliabel
18	0,489	0,334	Valid	0,738	0,60	Reliabel	18	0,844	0,334	Valid	0,712	0,60	Reliabel
19	0,646	0,334	Valid	0,734	0,60	Reliabel	19	0,343	0,334	Valid	0,728	0,60	Reliabel
20	0,509	0,334	Valid	0,735	0,60	Reliabel	20	0,364	0,334	Valid	0,728	0,60	Reliabel
21	0,655	0,334	Valid	0,729	0,60	Reliabel	21	0,551	0,334	Valid	0,722	0,60	Reliabel



Perceived Value Rawat Inap							Perceived Value Rawat Jalan						
No	Nilai Pearson Correlation	rtabel	Ket	Nilai Cronbach's Alpha	Standar	Ket	No	Nilai Pearson Correlation	rtabel	Ket	Nilai Cronbach's Alpha	Standar	Ket
1	0,601	0,334	Valid	0,735	0,60	Reliabel	1	0,413	0,334	Valid	0,753	0,60	Reliabel
2	0,435	0,334	Valid	0,741	0,60	Reliabel	2	0,505	0,334	Valid	0,747	0,60	Reliabel
3	0,586	0,334	Valid	0,736	0,60	Reliabel	3	0,633	0,334	Valid	0,751	0,60	Reliabel
4	0,676	0,334	Valid	0,729	0,60	Reliabel	4	0,724	0,334	Valid	0,743	0,60	Reliabel
5	0,676	0,334	Valid	0,729	0,60	Reliabel	5	0,633	0,334	Valid	0,745	0,60	Reliabel
6	0,549	0,334	Valid	0,738	0,60	Reliabel	6	0,666	0,334	Valid	0,747	0,60	Reliabel
7	0,545	0,334	Valid	0,738	0,60	Reliabel	7	0,399	0,334	Valid	0,750	0,60	Reliabel
8	0,530	0,334	Valid	0,738	0,60	Reliabel	8	0,425	0,334	Valid	0,748	0,60	Reliabel
9	0,703	0,334	Valid	0,734	0,60	Reliabel	9	0,585	0,334	Valid	0,749	0,60	Reliabel
10	0,459	0,334	Valid	0,738	0,60	Reliabel	10	0,439	0,334	Valid	0,745	0,60	Reliabel
11	0,676	0,334	Valid	0,729	0,60	Reliabel	11	0,643	0,334	Valid	0,749	0,60	Reliabel
12	0,537	0,334	Valid	0,738	0,60	Reliabel	12	0,686	0,334	Valid	0,749	0,60	Reliabel
13	0,530	0,334	Valid	0,738	0,60	Reliabel	13	0,472	0,334	Valid	0,750	0,60	Reliabel
14	0,530	0,334	Valid	0,738	0,60	Reliabel	14	0,494	0,334	Valid	0,753	0,60	Reliabel
15	0,458	0,334	Valid	0,740	0,60	Reliabel	15	0,600	0,334	Valid	0,749	0,60	Reliabel
16	0,785	0,334	Valid	0,732	0,60	Reliabel	16	0,576	0,334	Valid	0,748	0,60	Reliabel
17	0,545	0,334	Valid	0,738	0,60	Reliabel	17	0,393	0,334	Valid	0,748	0,60	Reliabel
18	0,569	0,334	Valid	0,736	0,60	Reliabel	18	0,844	0,334	Valid	0,751	0,60	Reliabel
19	0,549	0,334	Valid	0,738	0,60	Reliabel	19	0,343	0,334	Valid	0,746	0,60	Reliabel
20	0,545	0,334	Valid	0,735	0,60	Reliabel	20	0,364	0,334	Valid	0,746	0,60	Reliabel

Kepuasan Pasien Rawat Inap							Kepuasan Pasien Rawat Jalan						
No	Nilai Pearson Correlation	rtabel	Ket	Nilai Cronbach's Alpha	Standar	Ket	No	Nilai Pearson Correlation	rtabel	Ket	Nilai Cronbach's Alpha	Standar	Ket
1	0,598	0,361	Valid	0,738	0,60	Reliabel	1	0,591	0,361	Valid	0,751	0,60	Reliabel
2	0,580	0,361	Valid	0,741	0,60	Reliabel	2	0,802	0,361	Valid	0,749	0,60	Reliabel
3	0,582	0,361	Valid	0,741	0,60	Reliabel	3	0,832	0,361	Valid	0,751	0,60	Reliabel
4	0,466	0,361	Valid	0,742	0,60	Reliabel	4	0,793	0,361	Valid	0,746	0,60	Reliabel
5	0,580	0,361	Valid	0,741	0,60	Reliabel	5	0,756	0,361	Valid	0,747	0,60	Reliabel
6	0,570	0,361	Valid	0,741	0,60	Reliabel	6	0,701	0,361	Valid	0,747	0,60	Reliabel
7	0,528	0,361	Valid	0,741	0,60	Reliabel	7	0,625	0,361	Valid	0,750	0,60	Reliabel
8	0,625	0,361	Valid	0,740	0,60	Reliabel	8	0,69	0,361	Valid	0,749	0,60	Reliabel
9	0,406	0,361	Valid	0,743	0,60	Reliabel	9	0,782	0,361	Valid	0,749	0,60	Reliabel
10	0,498	0,361	Valid	0,740	0,60	Reliabel	10	0,628	0,361	Valid	0,747	0,60	Reliabel
11	0,625	0,361	Valid	0,740	0,60	Reliabel	11	0,726	0,361	Valid	0,750	0,60	Reliabel
12	0,580	0,361	Valid	0,741	0,60	Reliabel	12	0,604	0,361	Valid	0,748	0,60	Reliabel
13	0,528	0,361	Valid	0,741	0,60	Reliabel	13	0,535	0,361	Valid	0,750	0,60	Reliabel
14	0,598	0,361	Valid	0,738	0,60	Reliabel	14	0,699	0,361	Valid	0,752	0,60	Reliabel
15	0,598	0,361	Valid	0,738	0,60	Reliabel	15	0,771	0,361	Valid	0,750	0,60	Reliabel
16	0,553	0,361	Valid	0,741	0,60	Reliabel	16	0,815	0,361	Valid	0,749	0,60	Reliabel
17	0,582	0,361	Valid	0,741	0,60	Reliabel	17	0,767	0,361	Valid	0,749	0,60	Reliabel
18	0,507	0,361	Valid	0,742	0,60	Reliabel	18	0,549	0,361	Valid	0,751	0,60	Reliabel
19	0,614	0,361	Valid	0,740	0,60	Reliabel	19	0,78	0,361	Valid	0,748	0,60	Reliabel
20	0,498	0,361	Valid	0,740	0,60	Reliabel	20	0,832	0,361	Valid	0,748	0,60	Reliabel

21	0,598	0,361	Valid	0,738	0,60	Reliabel	21	0,845	0,361	Valid	0,748	0,60	Reliabel
22	0,513	0,361	Valid	0,742	0,60	Reliabel	22	0,591	0,361	Valid	0,751	0,60	Reliabel
23	0,507	0,361	Valid	0,742	0,60	Reliabel	23	0,802	0,361	Valid	0,749	0,60	Reliabel
24	0,507	0,361	Valid	0,742	0,60	Reliabel	24	0,832	0,361	Valid	0,751	0,60	Reliabel
25	0,518	0,361	Valid	0,742	0,60	Reliabel	25	0,793	0,361	Valid	0,746	0,60	Reliabel
26	0,703	0,361	Valid	0,739	0,60	Reliabel	26	0,756	0,361	Valid	0,747	0,60	Reliabel
27	0,582	0,361	Valid	0,741	0,60	Reliabel	27	0,701	0,361	Valid	0,747	0,60	Reliabel
28	0,538	0,361	Valid	0,741	0,60	Reliabel	28	0,625	0,361	Valid	0,750	0,60	Reliabel
29	0,553	0,361	Valid	0,741	0,60	Reliabel	29	0,690	0,361	Valid	0,749	0,60	Reliabel
30	0,560	0,361	Valid	0,739	0,60	Reliabel	30	0,782	0,361	Valid	0,749	0,60	Reliabel
31	0,598	0,361	Valid	0,738	0,60	Reliabel	31	0,628	0,361	Valid	0,747	0,60	Reliabel
32	0,580	0,361	Valid	0,741	0,60	Reliabel	32	0,726	0,361	Valid	0,750	0,60	Reliabel
33	0,582	0,361	Valid	0,741	0,60	Reliabel	33	0,604	0,361	Valid	0,748	0,60	Reliabel
34	0,466	0,361	Valid	0,742	0,60	Reliabel	34	0,535	0,361	Valid	0,750	0,60	Reliabel
35	0,580	0,361	Valid	0,741	0,60	Reliabel	35	0,699	0,361	Valid	0,752	0,60	Reliabel

## OUTPUT SPSS INSTALASI RAWAT INAP RS HAJI

### Ktgr Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25	55	35,5	35,5	35,5
	26-35	56	36,1	36,1	71,6
	36-45	38	24,5	24,5	96,1
	46-55	6	3,9	3,9	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

### JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	50	32,3	32,3	32,3
	Perempuan	105	67,7	67,7	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	41	26,5	26,5	26,5
	Swasta	35	22,6	22,6	49,0
	Wiraswasta	49	31,6	31,6	80,6
	Tidak bekerja	18	11,6	11,6	92,3
	Lainnya	12	7,7	7,7	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

### Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak ada	19	12,3	12,3	12,3
	< Rp 1.000.000	42	27,1	27,1	39,4
	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000	53	34,2	34,2	73,5
	Rp.2.500.000 - Rp 5.000.000	30	19,4	19,4	92,9
	> Rp 5.000.000	11	7,1	7,1	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

### Jenis Pembiayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Umum	14	9,0	9,0	9,0
	BPJS	128	82,6	82,6	91,6
	Asuransi lain	13	8,4	8,4	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP/ SLTP	2	1,3	1,3	1,3
	SMA/ SMK/ SLTA	115	74,2	74,7	76,0
	D III	13	8,4	8,4	84,4
	S1	19	12,3	12,3	96,8
	Lainnya	5	3,2	3,2	100,0
	Total	154	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		155	100,0		

### Ktgr SE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	58	37,4	37,4	37,4
	Puas	97	62,6	62,6	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

### Ktgr FC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	39	25,2	25,2	25,2
	Baik	116	74,8	74,8	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

### Ktgr MC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	53	34,2	34,2	34,2
	Baik	102	65,8	65,8	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

### Ktgr HC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	31	20,0	20,0	20,0
	Baik	124	80,0	80,0	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

### KtgrPV

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	38	24,5	24,5	24,5
	Baik	117	75,5	75,5	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

### Ktgr Ins

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	35	22,6	22,6	22,6
	Baik	120	77,4	77,4	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

### Ktgr Pro

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	36	23,2	23,2	23,2
	Baik	119	76,8	76,8	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

### Ktgr EV

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	72	46,5	46,5	46,5

	Baik	83	53,5	53,5	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

### Ktgr Qua

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	59	38,1	38,1	38,1
	Baik	96	61,9	61,9	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

### Ktgr SV

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	25	16,1	16,1	16,1
	Baik	130	83,9	83,9	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

### Ktgr Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	62	40,0	40,0	40,0
	Puas	93	60,0	60,0	100,0
	Total	155	100,0	100,0	
Total			62	93	155

### KtgrSE \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	Total
KtgrSE	Kurang Puas	33	25	58
	Puas	29	68	97
Total		62	93	155

### Ktgr FC \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	Total
Ktgr FC	Kurang Baik	21	18	39

	Baik	41	75	116
Total		62	93	155

### Ktgr MC \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr MC	Kurang Baik	30	23	53
	Baik	32	70	102
Total		62	93	155

### Ktgr HC \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr HC	Kurang Baik	20	11	31
	Baik	42	82	124
Total		62	93	155

### KtgrPV \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
KtgrPV	Kurang Baik	23	15	38
	Baik	39	78	117
Total		62	93	155

### Ktgr Ins \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr Ins	Kurang Baik	12	23	35
	Baik	50	70	120
Total		62	93	155



### Ktgr Pro \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr Pro	Kurang Baik	17	19	36
	Baik	45	74	119
Total		62	93	155

### Ktgr EV \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr EV	Kurang Baik	30	42	72
	Baik	32	51	83
Total		62	93	155

### Ktgr Qua \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr Qua	Kurang Baik	25	34	59
	Baik	37	59	96
Total		62	93	155

### Ktgr SV \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr SV	Kurang Baik	15	10	25
	Baik	47	83	130
Total		62	93	155

## OUTPUT SPSS INSTALASI RAWAT INAP RS LABUANG BAJI

### Ktgr Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25	30	38,0	38,0	38,0
	26-35	29	36,7	36,7	74,7

36-45	18	22,8	22,8	97,5
46-55	2	2,5	2,5	100,0
Total	79	100,0	100,0	

### JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	21	26,6	26,6	26,6
	Perempuan	58	73,4	73,4	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	20	25,3	25,3	25,3
	Swasta	17	21,5	21,5	46,8
	Wiraswasta	23	29,1	29,1	75,9
	Tidak bekerja	10	12,7	12,7	88,6
	Lainnya	9	11,4	11,4	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

### Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak ada	9	11,4	11,4	11,4
	< Rp 1.000.000	21	26,6	26,6	38,0
	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000	29	36,7	36,7	74,7
	Rp.2.500.000 - Rp 5.000.000	13	16,5	16,5	91,1
	> Rp 5.000.000	7	8,9	8,9	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

### JenisPembiayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Umum	6	7,6	7,6	7,6
	BPJS	66	83,5	83,5	91,1
	Asuransi lain	7	8,9	8,9	100,0

Total	79	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP/ SLTP	2	2,5	2,5	2,5
	SMA/ SMK/ SLTA	62	78,5	78,5	81,0
	D III	4	5,1	5,1	86,1
	S1	9	11,4	11,4	97,5
	Lainnya	2	2,5	2,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

### KtgrSE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	23	29,1	29,1	29,1
	Baik	56	70,9	70,9	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

### Ktgr FC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	20	25,3	25,3	25,3
	Baik	59	74,7	74,7	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

### Ktgr MC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	38	48,1	48,1	48,1
	Baik	41	51,9	51,9	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

### Ktgr HC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Kurang Baik	24	30,4	30,4	30,4
	Baik	55	69,6	69,6	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

#### KtgrPV

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	18	22,8	22,8	22,8
	Baik	61	77,2	77,2	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

#### Ktgr Ins

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	1	1,3	1,3	1,3
	Baik	78	98,7	98,7	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

#### Ktgr Pro

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	24	30,4	30,4	30,4
	Baik	55	69,6	69,6	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

#### Ktgr EV

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	13	16,5	16,5	16,5
	Baik	66	83,5	83,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

#### Ktgr Qua

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	22	27,8	27,8	27,8
	Baik	57	72,2	72,2	100,0

Total	79	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

### Ktgr SV

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	8	10,1	10,1	10,1
	Baik	71	89,9	89,9	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

### Ktgr Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	29	36,7	36,7	36,7
	Puas	50	63,3	63,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

### KtgrSE \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
KtgrSE	Kurang Baik	5	18	23
	Baik	24	32	56
	Total	29	50	79

### Ktgr FC \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr FC	Kurang Baik	5	15	20
	Baik	24	35	59
	Total	29	50	79

### Ktgr MC \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	

Ktgr MC	Kurang Baik	10	28	38
	Baik	19	22	41
Total		29	50	79

### Ktgr HC \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr HC	Kurang Baik	7	17	24
	Baik	22	33	55
Total		29	50	79

### KtgrPV \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
KtgrPV	Kurang Baik	8	10	18
	Baik	21	40	61
Total		29	50	79

### Ktgr Ins \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr Ins	Kurang Baik	0	1	1
	Baik	29	49	78
Total		29	50	79

### Ktgr Pro \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr Pro	Kurang Baik	9	15	24
	Baik	20	35	55
Total		29	50	79

### Ktgr EV \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr EV	Kurang Baik	7	6	13
	Baik	22	44	66
Total		29	50	79

### Ktgr Qua \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr Qua	Kurang Baik	13	9	22
	Baik	16	41	57
Total		29	50	79

### Ktgr SV \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr SV	Kurang Baik	5	3	8
	Baik	24	47	71
Total		29	50	79

## OUTPUT SPSS INSTALASI RAWAT INAP RS SAYANG RAKYAT

### Ktgr Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25	3	9,4	9,4	9,4
	26-35	11	34,4	34,4	43,8
	36-45	18	56,3	56,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

### JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	11	34,4	34,4	34,4
	Perempuan	21	65,6	65,6	100,0

Total	32	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	7	21,9	21,9	21,9
	Swasta	8	25,0	25,0	46,9
	Wiraswasta	6	18,8	18,8	65,6
	Tidak bekerja	4	12,5	12,5	78,1
	Lainnya	7	21,9	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

### Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak ada	4	12,5	12,5	12,5
	< Rp 1.000.000	10	31,3	31,3	43,8
	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000	15	46,9	46,9	90,6
	Rp.2.500.000 - Rp 5.000.000	2	6,3	6,3	96,9
	> Rp 5.000.000	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

### Jenis Pembiayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Umum	2	6,3	6,3	6,3
	BPJS	26	81,3	81,3	87,5
	Asuransi lain	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP/ SLTP	3	9,4	9,4	9,4



	SMA/ SMK/ SLTA	27	84,4	84,4	93,8
	S1	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

### Ktgr FC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	8	25,0	25,0	25,0
	Baik	24	75,0	75,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

### Ktgr MC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	18	56,3	56,3	56,3
	Baik	14	43,8	43,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

### Ktgr HC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	6	18,8	18,8	18,8
	Baik	26	81,3	81,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

### Ktgr Ins

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	2	6,3	6,3	6,3
	Baik	30	93,8	93,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

### Ktgr Pro

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	6	18,8	18,8	18,8
	Baik	26	81,3	81,3	100,0

Total		32	100,0	100,0
-------	--	----	-------	-------

### Ktgr EV

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	9	28,1	28,1	28,1
	Baik	23	71,9	71,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

### Ktgr Qua

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	11	34,4	34,4	34,4
	Baik	21	65,6	65,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

### Ktgr SV

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	9	28,1	28,1	28,1
	Baik	23	71,9	71,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

### Ktgr Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	10	31,3	31,3	31,3
	Puas	22	68,8	68,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

### KtgrSE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	14	43,8	43,8	43,8
	Baik	18	56,3	56,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

**KtgrPV**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	8	25,0	25,0	25,0
	Baik	24	75,0	75,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

**Ktgr FC \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation**

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr FC	Kurang Baik	3	5	8
	Baik	7	17	24
Total		10	22	32

**Ktgr MC \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation**

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr MC	Kurang Baik	7	11	18
	Baik	3	11	14
Total		10	22	32

**Ktgr HC \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation**

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr HC	Kurang Baik	2	4	6
	Baik	8	18	26
Total		10	22	32

**Ktgr Ins \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation**

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	

Ktgr Ins	Kurang Baik	0	2	2
	Baik	10	20	30
Total		10	22	32

### Ktgr Pro \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr Pro	Kurang Baik	2	4	6
	Baik	8	18	26
Total		10	22	32

### Ktgr EV \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr EV	Kurang Baik	5	4	9
	Baik	5	18	23
Total		10	22	32

### Ktgr Qua \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr Qua	Kurang Baik	5	6	11
	Baik	5	16	21
Total		10	22	32

### Ktgr SV \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr SV	Kurang Baik	5	4	9
	Baik	5	18	23
Total		10	22	32

### KtgrSE \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
KtgrSE	Kurang Baik	8	6	14
	Baik	2	16	18
Total		10	22	32

### KtgrPV \* Ktgr Kepuasan Crosstabulation

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
KtgrPV	Kurang Baik	5	3	8
	Baik	5	19	24
Total		10	22	32

### Crosstab

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
KtgrSE	Kurang Baik	46	49	95
	Baik	55	116	171
Total		101	165	266

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	6,853 <sup>a</sup>	1	,009		
Continuity Correction <sup>b</sup>	6,180	1	,013		
Likelihood Ratio	6,791	1	,009		
Fisher's Exact Test				,012	,002
Linear-by-Linear Association	6,827	1	,009		
N of Valid Cases	266				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 36,07.

b. Computed only for a 2x2 table

### Crosstab

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr FC	Kurang Baik	29	38	67
	Baik	72	127	199
Total		101	165	266

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	1,074 <sup>a</sup>	1	,300		
Continuity Correction <sup>b</sup>	,793	1	,373		
Likelihood Ratio	1,063	1	,303		
Fisher's Exact Test				,312	,001
Linear-by-Linear Association	1,070	1	,301		
N of Valid Cases	266				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 25,44.

b. Computed only for a 2x2 table

### Crosstab

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr MC	Kurang Baik	47	62	109
	Baik	54	103	157
Total		101	165	266

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	2,079 <sup>a</sup>	1	,149		

Continuity Correction <sup>b</sup>	1,725	1	,189		
Likelihood Ratio	2,072	1	,150		
Fisher's Exact Test				,159	,019
Linear-by-Linear Association	2,071	1	,150		
N of Valid Cases	266				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 41,39.

b. Computed only for a 2x2 table

### Crosstab

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr HC	Kurang Baik	29	32	61
	Baik	72	133	205
Total		101	165	266

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	3,078 <sup>a</sup>	1	,079		
Continuity Correction <sup>b</sup>	2,574	1	,109		
Likelihood Ratio	3,026	1	,082		
Fisher's Exact Test				,098	,004
Linear-by-Linear Association	3,067	1	,080		
N of Valid Cases	266				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 23,16.

b. Computed only for a 2x2 table

### Crosstab

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
KtgrPV	Kurang Baik	36	28	64
	Baik	65	137	202
Total		101	165	266

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	11,957 <sup>a</sup>	1	,001		
Continuity Correction <sup>b</sup>	10,957	1	,001		
Likelihood Ratio	11,688	1	,001		
Fisher's Exact Test				,001	,040
Linear-by-Linear Association	11,912	1	,001		
N of Valid Cases	266				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 24,30.

b. Computed only for a 2x2 table

### Crosstab

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr Ins	Kurang Baik	12	26	38
	Baik	89	139	228
Total		101	165	266

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	,769 <sup>a</sup>	1	,381		
Continuity Correction <sup>b</sup>	,485	1	,486		
Likelihood Ratio	,785	1	,376		
Fisher's Exact Test				,471	,020
Linear-by-Linear Association	,766	1	,381		
N of Valid Cases	266				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 14,43.

b. Computed only for a 2x2 table

### Crosstab

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	



Ktgr Pro	Kurang Baik	28	38	66
	Baik	73	127	200
Total		101	165	266

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	,739 <sup>a</sup>	1	,390		
Continuity Correction <sup>b</sup>	,509	1	,475		
Likelihood Ratio	,733	1	,392		
Fisher's Exact Test				,465	,002
Linear-by-Linear Association	,737	1	,391		
N of Valid Cases	266				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 25,06.

b. Computed only for a 2x2 table

### Crosstab

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr EV	Kurang Baik	42	52	94
	Baik	59	113	172
Total		101	165	266

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	2,780 <sup>a</sup>	1	,095		
Continuity Correction <sup>b</sup>	2,357	1	,125		
Likelihood Ratio	2,759	1	,097		
Fisher's Exact Test				,113	,019
Linear-by-Linear Association	2,769	1	,096		

N of Valid Cases	266			
------------------	-----	--	--	--

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 35,69.

b. Computed only for a 2x2 table

### Crosstab

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr Qua	Kurang Baik	43	49	92
	Baik	58	116	174
Total		101	165	266

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	4,592 <sup>a</sup>	1	,032		
Continuity Correction <sup>b</sup>	4,040	1	,044		
Likelihood Ratio	4,549	1	,033		
Fisher's Exact Test				,035	,032
Linear-by-Linear Association	4,575	1	,032		
N of Valid Cases	266				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 34,93.

b. Computed only for a 2x2 table

### Crosstab

Count

		Ktgr Kepuasan		Total
		Kurang Puas	Puas	
Ktgr SV	Kurang Baik	25	17	42
	Baik	76	148	224
Total		101	165	266

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	9,838 <sup>a</sup>	1	,002		

Continuity Correction <sup>b</sup>	8,781	1	,003		
Likelihood Ratio	9,541	1	,002		
Fisher's Exact Test				,003	,007
Linear-by-Linear Association	9,801	1	,002		
N of Valid Cases	266				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15,95.

b. Computed only for a 2x2 table

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KtgrPV, Ktgr Ins, Ktgr HC, Ktgr FC, Ktgr EV, Ktgr MC, Ktgr SV, Ktgr Pro, Ktgr Qua, KtgrSE <sup>b</sup>		Enter
a. Dependent Variable: Ktgr Kepuasan			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,283 <sup>a</sup>	0,080	0,044	0,475
a. Predictors: (Constant), KtgrPV, Ktgr Ins, Ktgr HC, Ktgr FC, Ktgr EV, Ktgr MC, Ktgr SV, Ktgr Pro, Ktgr Qua, KtgrSE				

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,012	10	0,501	2,217	,017 <sup>b</sup>
	Residual	57,639	255	0,226		
	Total	62,650	265			
a. Dependent Variable: Ktgr Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), KtgrPV, Ktgr Ins, Ktgr HC, Ktgr FC, Ktgr EV, Ktgr MC, Ktgr SV, Ktgr Pro, Ktgr Qua, KtgrSE						

Coefficients <sup>a</sup>	
---------------------------	--

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,160	0,283		4,103	0,000
	KtgrSE	0,133	0,112	0,131	1,185	0,002
	Ktgr FC	-0,004	0,089	-0,004	-0,048	0,010
	Ktgr MC	-0,051	0,086	-0,052	-0,599	0,004
	Ktgr HC	0,009	0,082	0,008	0,108	0,004
	KtgrPV	0,216	0,104	0,191	2,082	0,038
	Ktgr Ins	-0,106	0,091	-0,077	-1,174	0,041
	Ktgr Pro	-0,100	0,091	-0,089	-1,101	0,002
	Ktgr EV	0,036	0,075	0,035	0,478	0,033
	Ktgr Qua	0,015	0,085	0,015	0,178	0,009
	Ktgr SV	0,122	0,092	0,092	1,332	0,011
	a. Dependent Variable: Ktgr Kepuasan					