

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK PERTIWI MAKASSAR

ELVIRA ANGGI RARA S



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2013**

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK PERTIWI MAKASSAR

Yang disusun dan diajukan oleh

**ELVIRA ANGGI RARA S
A 211 08 970**



kepada

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2013**

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK PERTIWI MAKASSAR

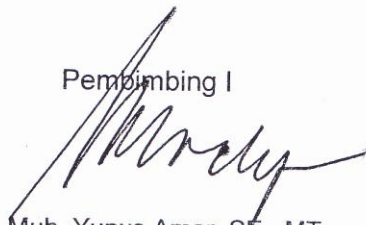
disusun dan diajukan Oleh :

ELVIRA ANGGI RARA SINANG
A21108970

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 14 Februari 2013

Pembimbing I


Dr. Muh. Yunus Amar, SE., MT
NIP. 196104301988101001

Pembimbing II


H. Muh. Sobarsyah, SE., M.Si
NIP. 196806291994031002

Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin


Dr. Muh. Yunus Amar, SE., MT
NIP. 196104301988101001

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK PERTIWI MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

Elvira Anggi Rara Sinang
A211 08 970

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 6 Maret 2013 dan
dinyatakan memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Muhammad Yunus Amar, SE.,MT	Ketua	1..... 
2.	H. Muhammad Sobarsyah, SE.,M.Si	Sekretaris	2..... 
3.	Prof. Dr. H. Muh. Asdar, SE.,M.Si	Anggota	3..... 
4.	Dra. Fauziah Umar, MS	Anggota	4..... 
5.	Nur Alamsyah, SE.,M.Si	Anggota	5..... 

Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin




Dr. Muh. Yunus Amar, SE.,MT.
NIP.196204301988101001

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : ELVIRA ANGGI RARA SINANG

NIM : A21108970

Jurusan/program studi : MANAJEMEN

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK PERTIWI

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 15 Februari 2013

Membuat pernyataan,


ELVIRA ANGGI RARA SINANG

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah Bapa di Surga, Yesus Kristus atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien”** ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana ekonomi (S.E.) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.

Peneliti menyadari penyusunan skripsi ini dapat selesai tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, saran serta motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada:

1. Kepada nenekku tercinta, Alfrida Tammu dan kedua orang tuaku tersayang, Kristianto Sinang dan Yesli Kadang, adikku Michael juga Tante Miana Kadang dan Om Surono Parabang, dan kakakku Defi serta seluruh keluarga yang selalu memberi doa, semangat dan dukungan kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Ali, SE., MS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
3. Bapak Dr. Muhammad Yunus Amar, SE., MT selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin dan selaku dosen pembimbing satu yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberi motivasi, dan memberi bantuan literatur, serta diskusi-diskusi yang dilakukan dengan peneliti.
4. Bapak H. Muhammad Sobarsyah, SE., M.Si selaku dosen pembimbing dua yang juga telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi motivasi dan arahan serta diskusi-diskusi dalam penulisan skripsi ini.
5. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selama ini memberikan ilmunya dan membimbing peneliti selama masa kuliah.
6. Seluruh staf akademik, staf Jurusan Manajemen, staf Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Staf Perpustakaan Universitas Hasanuddin.

7. Pimpinan, Staf dan Para Perawat Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi yang telah membantu peneliti dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
8. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
9. Kepada sahabat-sahabatku, Isma, Ani, Astrid dan Irda yang setia menemaniku dalam suka dan duka, memberi semangat dan dukungan serta doa.
10. Kepada teman-temanku Gary, Lia, K' Adnan, K' Suneth, K' Calu, K' Andri dan Fajar atas dukungan, bantuan dan kerja samanya, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Teman-teman atau pihak-pihak yang lain yang tidak sempat saya tulis satu persatu namanya yang secara tidak langsung memberikan bantuan, semangat dan doa dalam penyusunan skripsi ini, maupun dalam kehidupan penulis.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti dengan segala kerendahan hati mengharapkan saran-saran yang membangun untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Makassar, 27 Januari 2013

Peneliti

ABSTRAK

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi

The Analysis of Service Quality Effect to The Patients Satisfaction in Ibu dan Anak Pertiwi's Hospital

Elvira Anggi Rara Sinang
Dr. Muh. Yunus Amar, SE., MT
H. Muh. Sobarsyah, SE., M.Si

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan khususnya berdasarkan dimensi kualitas jasa yaitu terdiri dari variabel-variabel : *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati),

dan *tangible* (nyata) serta kepuasan pasien. Variabel-variabel tersebut digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi. tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan berupa *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bentuk fisik) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi. 2) Untuk mengetahui dimensi/variabel kualitas pelayanan yang paling besar pengaruhnya anak pertiwi terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Slovin*, dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Metode analisis data menggunakan validitas, reliabilitas, analisis regresi berganda, uji F, uji t dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Variabel *tangible* (bentuk fisik), tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Variabel yang paling berpengaruh adalah variabel *responsiveness* (ketanggapan).

Kata kunci : *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bentuk fisik) dan kepuasan pasien

This research is exploratory to ascendancy about the servis quality and expecialy belongs to the basic of servis quality and comprise of variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, and *tangible* and patients satisfaction. The variabels above means to analyse side efect of service quality about patients satisfaction in ibu dan anak pertiwi's hospital . The cause of this

research are: 1) *To know about the effect of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible to patient satisfaction in ibu dan anak pertiwi's hospital.* 2) *to know about which has more ascendancy to the patients satisfaction in ibu dan anak pertiwi's hospital.*

For taking an example in this analyse by using slovin metode what use 100 useres . Data collected technic by using an interview and quesioneer . And then the metode to analyse this data are used to use validitas, reliabilitas, multi liniear regression, F-statistic, t-statistic and determination koefisien.

The result of this research show that variables of *reliability, responsiveness, assurance, and emphaty* are effect to patients satisfaction. And variable of *tangible are not effect* to patient satisfaction. The Variable of responsiveness is most dominan to patients satisfaction.

Keywords : Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible, and Patients Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.4.1 Kegunaan Teoretis	6
1.4.2 Kegunaan Praktis	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 LandasanTeori	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan Jasa	13
2.1.3 Kepuasan Konsumen atau Pelanggan	15
2.1.4 Mengukur Kepuasan Pelanggan	17
2.2 Kerangka Pikir	18
2.3 Hipotesis	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Rancangan Penelitian	22
3.2 Lokasi Penelitian	22
3.3 Populasi dan Sampel	22
3.3.1 Populasi	22
3.3.2 Sampel	23
3.4 Variabel Penelitian dan Pengertian Operasional	24
3.4.1 Variabel Penelitian	24

3.4.2 Definisi Operasional	25
3.5 Jenis dan Sumber data	28
3.5.1 Jenis Data	28
3.5.2 Sumber Data	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data	29
3.7 Metode Analisis Data	30
3.7.1 Validitas	30
3.7.2 Reliabilitas	31
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda	31
3.7.4 Uji F	32
3.7.5 Uji t	32
3.7.6 Koefisien Determinasi (r^2)	33
BAB IV HASIL PENELITIAN	34
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	34
4.1.1 Riwayat singkat RS Ibu dan Anak Pertiwi	34
4.1.2 Visi, Misi dan Motto	35
4.1.3 Tujuan	36
4.2 Karakteristik Responden	36
4.3 Analisis Deskripsi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi	39
4.4 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	51
4.4.1 Uji Validitas	51
4.4.2 Uji Reliabilitas	53
4.5 Metode Analisis Data	54
4.5.1 Uji F	54
4.5.2 Uji T	57
4.5.3 Koefisien Determinasi	66
4.6 Pembahasan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Kunjungan Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Ibudan Anak Pertiwi Tahun 2009-2011	4
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.2 Alternatif jawaban dan Skor.....	29
4.1 Persentase Pengelompokan Responden Menurut Usia	37
4.2 Persentase Pengelompokan Responden Menurut Pendidikan Terakhir	38
4.3 Persentase Pengelompokan Responden Menurut Pekerjaan	38
4.4 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Keandalan (<i>reliability</i>)..	40
4.5 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	42
4.6 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Jaminan (<i>assurance</i>)	44
4.7 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Empati (<i>emphaty</i>)	46
4.8 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	48
4.9 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pasien	50
4.10 Hasil Uji Validitas Kuesioner	52
4.11 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner	54
4.12 Rekapitulasi Hasil ANOVA	54
4.13 Hasil Uji T	57
4.14 Model Summary	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata	78
2 Kuesioner	79
3 Analisis Data	84

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal penting bagi manusia. Oleh karenanya kesehatan harus senantiasa dijaga. Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan juga semakin meningkat, selain itu pula masyarakat akan semakin pandai untuk memilih mana yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan. Satu mata rantai utama bagi pelayanan kesehatan yang mempunyai fungsi utama dalam usaha penyembuhan dan pemulihan adalah rumah sakit.

Terwujudnya suatu kondisi sehat merupakan harapan dari semua orang sehingga dalam upaya mewujudkan suatu kondisi sehat tersebut, harus dilakukan beberapa hal, salah satu diantaranya adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Rumah sakit merupakan bagian dari integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan. Rumah sakit merupakan tempat penampungan orang yang memiliki gangguan kesehatan yang memerlukan rawat inap, rawat jalan maupun kontrol kesehatan.

Selain sebagai penyedia pelayanan jasa kesehatan, rumah sakit mempunyai fungsi sosial yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada setiap lapisan masyarakat, dikarenakan kesehatan juga merupakan hak asasi setiap manusia, karena itu dituntut kemampuan dan keahlian manajemen Rumah Sakit

untuk bertahan dalam lingkungan industrinya. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap di dalam ingatan pasien sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama (Endang H,1998).

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien/konsumen atau belum? Oleh karena itu, Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien/konsumen (pelanggan) dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut: 1) kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, 2) kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, 3) kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut. Pasien yang merasakan kepuasan pelayanan akan menguntungkan pihak rumah sakit yaitu dapat menambah kesetiaan pasien terhadap rumah sakit, sebaliknya ketidakpuasan yang dialami pasien dapat merusak citra rumah sakit dimata publik khususnya bagi calon pemakai jasa (Wahyudin,2005).

Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan kepada pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi. Sehubungan dengan kondisi itu, permasalahannya adalah apakah ada pengaruh variabel *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, orientasi penelitian ini adalah untuk: (a) membuktikan apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi; (b) mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi berdasarkan dimensi *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata).

Adapun jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi dalam 3 tahun terakhir disajikan pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1 :

Jumlah Kunjungan Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Tahun 2009-2011

No	Bulan	Tahun					
		2009		2010		2011	
		R. Inap	R. Jalan	R. Inap	R. Jalan	R. Inap	R. Jalan
1	Januari	235	429	245	303	257	358
2	Februari	215	399	228	345	290	322
3	Maret	293	525	324	388	298	441
4	April	317	468	336	395	340	420
5	Mei	286	410	310	374	306	405
6	Juni	276	455	296	329	348	440
7	Juli	253	350	301	294	366	381
8	Agustus	252	351	265	338	323	352
9	September	291	367	320	315	353	368
10	Oktober	301	379	341	340	336	476
11	November	274	296	280	330	284	400
12	Desember	275	314	254	318	298	313
	Jumlah	3268	4743	3500	4072	3799	4676

Studi ini perlu dilakukan dalam rangka dapat memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran kepada instansi pemerintah penyedia layanan kesehatan dalam upaya peningkatan pelayanan kepada pasien/konsumen (pelanggan), memberikan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan tentang hubungan perbaikan kinerja pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi. Perusahaan jasa kesehatan diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya, terutama kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dari uraian latar belakang diatas, guna dapat meneliti lebih dalam berdasar sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, maka penulis mengajukan skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian dan penjelasan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kelima variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bentuk fisik) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi?
2. Variabel kualitas pelayanan manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan berupa *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bentuk fisik) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi.
2. Untuk mengetahui dimensi/variabel kualitas pelayanan yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang manajemen pemasaran pada khususnya dan sebagai referensi atau titik tolak tambahan bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak lain yang ingin mempelajari mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini bagi beberapa pihak antara lain:

1. Bagi Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi

Melalui penelitian ini, Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakitnya.

Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai acuan untuk mengambil kebijakan-kebijakan yang sesuai dan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengetahui bagaimana wujud nyata teori yang didapat selama masa perkuliahan.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah referensi bagi rekan-rekan mahasiswa atau pihak-pihak yang mungkin membutuhkannya dimasa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk kejelasan dan ketepatan arah pembahasan dalam skripsi ini maka dibutuhkan sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan dari peneliti terdiri dari 5 bab yaitu sebagai berikut :

- BAB I : Bab ini merupakan pendahuluan yang berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
- BAB II : Bab ini merupakan tinjauan pustaka yang berisi tentang landasan teori mengenai hal-hal yang ada dalam penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis.
- BAB III : Bab ini merupakan metode penelitian yang berisi lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, metode analisis dan variabel penelitian.
- BAB IV : Bab ini merupakan hasil dan pembahasan yang berisi tentang gambaran umum tentang objek yang diteliti, analisis data, hasil dan pembahasan tentang objek yang diteliti.
- BAB V : Bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa

a. Pemasaran

Pemasaran menurut Philip Kotler (1997) adalah suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain.

Definisi pemasaran ini didasarkan pada konsep inti sebagai berikut:

1. Kebutuhan, keinginan dan permintaan

Dasar pemikiran pemasaran dimulai dari kebutuhan dan keinginan manusia. Manusia membutuhkan makanan, udara, air, pakaian, dan tempat berlindung untuk bertahan hidup. Lebih dari itu, mereka menginginkan rekreasi, pendidikan dan jasa-jasa lainnya. Mereka memiliki preferensi yang kuat atas jenis dan merek tertentu dari barang dan jasa produk.

Kebutuhan manusia adalah ketidakberadaan beberapa kepuasan dasar. Manusia membutuhkan makanan, pakaian, tempat berlindung, keamanan, hak milik, dan harga diri. Kebutuhan ini tidak diciptakan oleh masyarakat atau pemasar. Mereka merupakan hakikat biologis dan kondisi manusia.

Keinginan adalah hasrat akan pemuas kebutuhan yang spesifik. Orang Amerika membutuhkan makanan dan menginginkan hamburger, kentang goreng dan coca-cola. Dalam masyarakat lain kebutuhan ini mungkin dipenuhi dengan cara lain. Meskipun kebutuhan manusia sedikit tapi keinginan mereka banyak. Keinginan manusia terus dibentuk dan diperbaharui oleh kekuatan lembaga sosial seperti gereja, sekolah, keluarga, dan perusahaan.

Permintaan adalah keinginan akan produk spesifik yang didukung oleh kemampuan dan kesediaan untuk membelinya. Keinginan menjadi permintaan jika didukung oleh daya beli.

2. Produk (Barang dan Jasa)

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan untuk memuaskan suatu kebutuhan dan keinginan. Produk dapat dibedakan menjadi tiga jenis: barang fisik, jasa dan gagasan. Sebagai contoh, sebuah restoran siap saji menyediakan barang fisik (hamburger, kentang goreng, dan minuman ringan), jasa (pembelian, jasa memasak, dan penyediaan tempat duduk), dan gagasan (“menghemat waktu saya”).

3. Nilai

Nilai adalah perkiraan konsumen atas seluruh kemampuan produk untuk memuaskan kebutuhannya.

4. Pertukaran dan Transaksi

Pertukaran adalah tindakan memperbolehkan barang yang dikehendaki dari seseorang dengan menawarkan sesuatu sebagai imbalan. Transaksi adalah perdagangan nilai-nilai antara dua pihak atau lebih.

5. Hubungan dan Jaringan

Pemasaran hubungan adalah praktik membangun hubungan jangka panjang yang memuaskan dengan pihak-pihak pelanggan, pemasok, penyalur guna mempertahankan preferensi dan bisnis jangka panjang mereka. Jaringan pemasaran terdiri dari perusahaan dan semua pihak-pihak pendukung yang berkepentingan.

6. Pasar

Pasar terdiri dari semua pelanggan yang memiliki kebutuhan dan keinginan tertentu yang sama, yang mungkin bersedia dan mampu melaksanakan pertukaran.

Kegiatan pemasaran dilakukan bukan semata-mata untuk menjual barang atau jasa tetapi untuk memberikan kepuasan terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen. Pemasaran juga merupakan suatu system keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, dan menawarkan barang dan jasa yang dapat memuaskan keinginan mereka untuk menciptakan, menawarkan dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain.

b. Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau tidak. (Kotler dan Keller, 2008)

Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan *output* selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada

saat bersamaan, memberikan nilai tambahan dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya.

c. Karakteristik dan klasifikasi jasa

1) Karakteristik Jasa

Menurut Kotler dan AB Sutanto (2001 : 605) jasa memiliki empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran.

a) Tidak berwujud

Jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud. Tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli akan mencari tanda atau bukti kualitas jasa. Mereka akan menarik kesimpulan mengenai kualitas jasa dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol dan harga yang mereka lihat.

b) Tidak Dapat Dipisahkan

Umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan lewat berbagai penjual, dan kemudian baru dikonsumsi. Jika jasa itu dilakukan oleh orang, maka penyediannya adalah bagian dari jasa. Karena klien juga hadir saat jasa itu dilakukan, interaksi penyedia-klien adalah ciri khusus dari pemasaran jasa. Baik penyedia maupun klien mempengaruhi hasil jasa.

c) Variabilitas

Jasa sangat bervariasi, karena tergantung pada siapa menyediakan dan kapan serta dimana jasa itu dilakukan. Perusahaan jasa dapat mengambil tiga langkah ke arah kontrol kualitas. Pertama adalah investasi dalam seleksi dan pelatihan karyawan yang baik. Langkah kedua adalah menstandarisasi proses pelaksanaan jasa di seluruh organisasi. Langkah ketiga adalah memonitor kepuasan pelanggan lewat sistem saran dan keluhan, survei pelanggan, dan belanja perbandingan, sehingga pelayanan yang kurang dapat dideteksi dan diperbaiki.

d) Tidak Tahan Lama

Jasa tidak disimpan. Tidak tahan lamanya jasa tidak menjadi masalah bila permintaan tetap karena mudah mengatur staf untuk melakukan jasa itu terlebih dahulu. Jika permintaan berfluktuasi, perusahaan jasa menghadapi masalah yang rumit.

2) Klasifikasi Jasa

Untuk mengklasifikasikan jasa, dapat dipandang dari dua hal berikut (Griffin 1996, Ririn dan Martuti 2002 : 3):

- a) Tingkat kontak pelanggan dengan pemberi jasa sebagai bagian dari sistem saat jasa tersebut dihasilkan.
- ♦ *High-contak system*. Untuk menerima jasa pelanggan harus menjadi bagian dari sistem, misalnya pendidikan, rumah sakit, dan transportasi.
 - ♦ *Law-contak system*. Pelanggan tidak perlu menjadi bagian dari sitem untuk menerima jasa, misalnya jasa perbankan, reparasi mobil atau sepeda motor.

- b) Melihat kesamaannya dengan operasi manufaktur.
- ♦ *Pure service*. Jasa yang tergolong *high contact* dengan tanpa persediaan, dengan kata lain benar-benar beda dengan manufaktur.
 - ♦ *Quasi manufacturing service*. Jasa ini mirip dengan manufaktur, karena jasa ini bersifat *low contact* dan pelanggan tidak harus menjadi bagian dari proses produksi jasa.
 - ♦ *Mixed service*. Merupakan kelompok jasa dengan tingkat kontak menengah (*moderate contact*) yang menggabungkan beberapa fitur/sifat *pure service* dan *quasi manufacturing service*.

2.1.2 Kualitas Pelayanan Jasa

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2004). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2004). Zeithaml (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang

diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya konsumen harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan (Parasuraman et. al, 1988).

b. Dimensi Kualitas Jasa

Kualitas jasa akan dinilai oleh konsumen. Perusahaan hendaknya menentukan tolok ukur rencana kualitas produk dari tiap dimensi kualitasnya. Dimensi kualitas jasa menurut Zeithaml et.al. dapat dibagi ke dalam lima dimensi kualitas jasa, yaitu:

- 1) Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
- 2) Responsiveness (ketanggapan), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan/pasien.
- 3) Assurance (jaminan dan kepastian), meliputi pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas komponen komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- 4) Emphaty yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan

pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

- 5) Tangibles (bukti fisik), meliputi penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

2.1.3 Kepuasan Konsumen atau Pelanggan

Kotler (1997) mengatakan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pelanggan tidak puas.

Menurut Oliver (1997) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi purnabeli, di mana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian.

“Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penilaian evaluatif pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan/mengonsumsi barang atau jasa tersebut” (John C Mowen dan Michael Minor 2002 : 89).

Banyak pakar mendefinisikan mengenai kepuasan pelanggan. Wikie (1990) dalam Tjiptono (1999) mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman pelanggan suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang

dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan (Engel, 1990).

Kepuasan pelanggan terhadap pembelian tergantung pada kinerja nyata suatu produk, relatif terhadap harapan pembeli. Seorang pelanggan dapat saja mengalami berbagai derajat kepuasan. Jika kinerja produk kurang dari harapan, pelanggannya kecewa. Jika kinerja sepadan dengan harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggannya sangat puas atau sangat senang.

Menurut Fandy Tjiptono (1999) ada 2 model kepuasan pelanggan yaitu :

1. Model Kognitif

Penilaian pelanggan berdasarkan pada perbedaan antara suatu kumpulan dari kombinasi atribut yang dipandang ideal untuk individu dan persepsinya tentang kombinasi dari atribut yang sebenarnya. Dengan kata lain penilaian berdasarkan perbedaan yang ideal dengan yang aktual. Apabila yang ideal sama dengan persepsinya maka pelanggan akan puas, sebaliknya apabila perbedaan antara yang ideal dan yang aktual semakin besar maka konsumen semakin tidak puas. Berdasarkan model ini maka kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan 2 cara yang utama, yaitu :

- a. Mengubah penawaran perusahaan sehingga sesuai dengan yang ideal.
- b. Meyakinkan pelanggan bahwa yang ideal tidak sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

2. Model Afektif

Model Afektif mengatakan bahwa penilaian pelanggan individual terhadap suatu produk tidak semata-mata berdasarkan perhitungan regional saja tetapi juga berdasarkan pada tingkat aspirasi, perilaku belajar (*learning behavior*), emosi perasaan spesifik (kepuasan, keengganan), suasana hati (*mood*) dan lain-lain.

2.1.4 Mengukur Kepuasan Pelanggan

Untuk melihat apakah pelanggan merasa puas dengan kinerja yang diberikan, ada beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan. Menurut Husein Umar (2003) ada 6 konsep umum yang dipakai, yaitu:

1. *Kepuasan dengan keseluruhan*. Caranya yaitu dengan menanyakan pelanggan mengenai tingkat kepuasan atas jasa yang bersangkutan serta menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan atas jasa yang mereka terima dari para pesaing.
2. *Dimensi kepuasan pelanggan*. Prosesnya melalui empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf pelayanan terhadap pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Keempat, meminta pelanggan menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka ada di kelompok penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

3. *Konfirmasi harapan*. Pada cara ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidakesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa yang dijual perusahaan.
4. *Minat pembeli ulang*. Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan apakah mereka akan mengadakan pembelian ulang atas jasa yang sama yang dia konsumsi.
5. *Kesediaan untuk merekomendasi*. Cara ini merupakan ukuran yang penting, apalagi bagi jasa yang pembelian ulangnya relatif lama, seperti jasa pendidikan tinggi.
6. *Ketidakpuasan pelanggan*. Dapat dikaji misalnya dalam hal komplain, biaya garansi, word of mouth yang negatif, serta defections.

2.2 Kerangka Pikir

Dari Landasan Teori diatas peneliti menggunakan 5 dimensi yang dirasa penting untuk diteliti lebih lanjut, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bentuk fisik). Dimensi tersebut secara tidak sadar berpengaruh terhadap kepuasan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan pendapat Shemwell, Yavas and Bilgin (1998: p.165) justifikasi dimensi dari kepuasan pelanggan dapat diturunkan dari dimensi kualitas pelayanan. Lima dimensi penilaian kepuasan tersebut antara lain :

1. Kepuasan kehandalan (*reliability*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan - atas kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

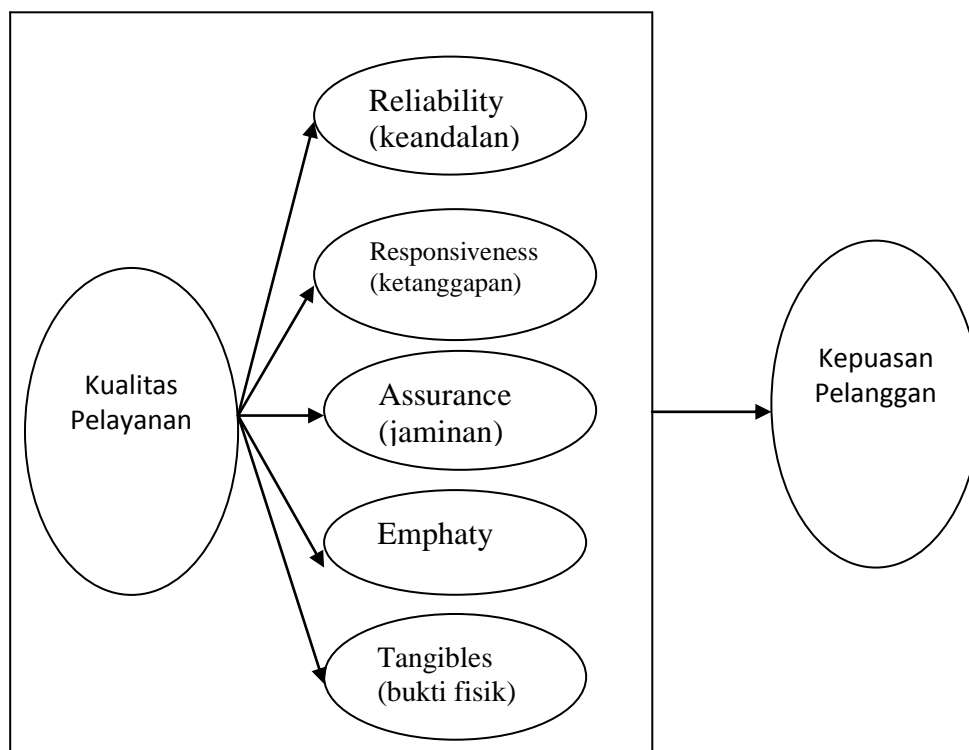
2. Kepuasan ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas kemampuan membantu pelanggan dan memberikan layanan jasa dengan cepat.
3. Kepuasan jaminan (*assurance*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas pengetahuan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Kepuasan empati (*emphaty*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan. Esensi dimensi ini adalah menyampaikan pelayanan melalui sentuhan pribadi atau yang berorientasi pada keinginan pelanggan yang unik dan spesifik (Zeithaml, et.al, 1996).
5. Kepuasan bukti fisik (*tangible*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Hasil temuan dari studi empiris terdahulu juga mendukung pandangan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama dari kepuasan pelanggan (Anderson and Sullivan, 1993; Anderson, Fornell and Lehmann, 1994; Athanassopoulus, 2000; Cronin, Brady and Hult, 2000; Fornell et al, 1996; Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1994). Melalui penelitian dengan menggunakan *path analysis* Bitner (1995) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan bahwa dalam perjalanannya kepuasan pelanggan merupakan kumpulan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Hubungan antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan juga diungkapkan Lassar et al, (2000) dalam penelitiannya dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel independent kualitas pelayanan (*Service Quality*)

berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*).

Maka dari itu, peneliti mencoba menganalisa lebih lanjut dan guna memudahkan suatu penelitian maka dibawah ini digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu kesimpulan yang sifatnya sementara dan masih dibuktikan kebenarannya. Hipotesis ini merupakan dugaan yang masih dimungkinkan benar atau salah. Karena hipotesis masih merupakan jawaban sementara maka perlu dibuktikan kebenarannya. Berdasarkan rumusan

permasalahan dan temuan diatas sehingga hipotesis alternatif yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu ;

- H1 : Dimensi kualitas pelayanan berupa *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bentuk fisik) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi.
- H2 : Variabel *assurance* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini menggunakan pengumpulan data dengan kuesioner dan wawancara. Kegiatan kuesioner dan wawancara ini dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi. Kuesioner dan wawancara yang dilakukan membahas mengenai kualitas pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi yang meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bentuk fisik).

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek penelitian ini adalah Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Husain Umar menyatakan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Umar, 2002). Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil dan ibu melahirkan pasien rawat inap dan rawat jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi. Untuk pasien rawat jalan, minimal telah melakukan

kunjungan sebanyak dua kali pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar.

3.3.2 Sampel

Pengambilan sampel adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya akan membuat kita dapat menggeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi (Dr. Juliansyah Noor, 2011:148).

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Slovin* dengan perhitungan sebagai berikut, menurut Husein Umar (2005:145):

$N =$ Jumlah pasien rawat inap tahun dan rawat jalan ibu hamil dan melahirkan 2011

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{8475}{1 + (8475)(0,10)^2}$$

$$n = \frac{8475}{1 + (8475) \times 0,01}$$

$$n = \frac{8475}{1 + 84,75}$$

$$n = \frac{8475}{85,75}$$

$$n = 98,83$$

Jadi jumlah sampel sebanyak 98,83 atau dibulatkan menjadi 100

3.4 Variabel Penelitian dan Pengertian Operasional

3.4.1 Variabel Penelitian

Pengertian variabel penelitian merupakan kegiatan menguji hipotesis, yaitu menguji kecocokan antara teori dan fakta empiris di dunia nyata. Variabel penelitian dapat dibedakan menjadi dua yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel bebas (independence variable) berupa Kualitas Layanan (X) dan variabel terikat (dependent variable) berupa Kepuasan Pelanggan/Pasien (Y).

1. Kualitas Layanan (X)

Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2004). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2004). Zeithaml (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya konsumen harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan (Parasuraman et. al, 1988).

Kualitas layanan dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas (independence variable) dapat diukur dengan menggunakan dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *empathy* (X4), dan *tangible* (X5).

2. Kepuasan Pelanggan/Pasien (Y)

Menurut Kotler (1997:56) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.

Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan/pasien merupakan variabel terikat (dependent variable) yang dinotasikan dengan simbol Y.

3.4.2 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator
Kepuasan pasien/konsumen (Y)	Merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Fasilitas lengkap sesuai dengan kebutuhan 3. Perasaan nyaman

	atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.	4. Kesiediaan untuk merekomendasi
<i>Reliability</i> (kehandalan)	Kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Lupiyoadi, 2006).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan tidak berbelit-belit 2. Melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan 3. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat. 4. Memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas (Lupiyoadi, 2006).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesigapan para tenaga medis Puskesmas dalam menangani keluhan dan saran pasien 2. Memberikan pelayanan yang tanggap terhadap keinginan para pasien 3. Penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti. 4. Selalu siap setiap dibutuhkan
<i>Assurance</i> (jaminan)	Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rasa aman dan terjaminnya pasien pada saat melakukan pengobatan atau perawatan 2. Dapat menumbuhkan rasa kepercayaan untuk mendapat perawatan terbaik kepada pasien

	<p>rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (Lupiyoadi, 2006).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan dan mampu mengatasi keluhan dan cepat mengenai kondisi kesehatan pasiennya. 4. Memberikan jaminan jika terjadi kesalahan pemeriksaan
<i>Empathy</i>	<p>Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen (Lupiyoadi, 2006).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keramahan yang sama tanpa memandang status pasien 2. Komunikasi yang baik 3. Pengertian terhadap keluhan-keluhan pasiennya 4. Kemudahan dalam pelayanan
<i>Tangible</i> (bukti fisik)	<p>Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (Lupiyoadi, 2006)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kerapian petugas medis dan non medis dan kebersihan setiap ruangan 2 Kecanggihan peralatan serta sarana/prasarana 3 Ruang tunggu yang nyaman disediakan oleh RS 4 Penampilan dan kondisi setiap ruangan RS yang bersih

3.5 Jenis dan Sumber data

3.5.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Kualitatif

Data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari perusahaan dalam bentuk informasi baik lisan maupun tulisan.

2. Data kuantitatif

Data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka dan masih perlu dianalisis kembali.

3.5.2 Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan rincian sebagai berikut :

1. Data Primer

Data Primer yang digunakan dalam penelitian ini meliputi profil responden, tanggapan responden terhadap pertanyaan yang diajukan terkait dengan indikator masing – masing variabel penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan di usahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data sekunder diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Adapun teknik pengambilan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan tujuan penelitian. Dengan wawancara peneliti dapat mengetahui secara langsung dengan tatap muka antara peneliti dengan pasien sebagai objek yang ditunjuk untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Wawancara dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan, dan merupakan cara memperoleh data yang bersifat langsung.

2. Kuesioner

Penelitian ini juga menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat tertutup, yaitu dari kuesioner yang diberikan, alternatif jawaban telah ditentukan oleh peneliti. Penggunaan kuesioner tersebut diharapkan memudahkan responden dalam memberikan jawaban, karena alternatif jawabannya telah disediakan.

Untuk mengukur jawaban responden atas kuesioner, dalam penelitian ini dipakai skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2004 : 86)

Alternatif jawaban dan skor dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Alternatif jawaban dan Skor

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Validitas

Uji validitas mengukur apakah data yang diperoleh dari pengumpulan data melalui metode kuisisioner dapat dipercaya atau tidak serta apakah dapat mewakili apa yang hendak diteliti. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang akan diukur (Augusty Ferdinand, 2006).

Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi product moment antara X dan Y

X = Skor Pernyataan setiap nomor

Y = Skor total

N = Jumlah responden

Dengan degree of freedom (df) = (n-2) dan alpha = 0,05 maka:

- Variabel dikatakan valid jika r hitung positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$

- Variabel dikatakan tidak valid jika r hitung tidak positif dan $r_{hitung} < r_{tabel}$.

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Masing-masing item dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel.

3.7.2 Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap kuesioner stabil dari waktu ke waktu.

Rumus umum untuk mengukur reliabilitas (Sugiyono, 2004) adalah:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \partial^2 b}{\partial^2 t} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Realibilitas instrumen

k = Banyaknya butir pernyataan

$\sum \partial^2 b$ = Jumlah varian butir

$\partial^2 t$ = Varian total

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach Alpha $>$ 0,6.

3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Model analisis regresi linear berganda adalah model yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel independen terhadap satu variabel dependen (Ferdinand, 2006).

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan pasien rawat inap

b1 = Koefisien regresi *tangibles*

b2 = Koefisien regresi *reliability*

b3 = Koefisien regresi *assurance*

b4 = Koefisien regresi *responsiveness*

b5 = Koefisien regresi *empathy*

X1 = *tangibles*

X2 = *reliability*

X3 = *assurance*

X4 = *responsiveness*

X5 = *empathy*

e = varians pengganggu

3.7.4 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh secara bersama-sama variabel bebas secara signifikan terhadap variabel terikat. Dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_1 diterima atau secara bersama-sama variabel bebas dapat menerangkan variabel terikatnya secara serentak. Sebaliknya, apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 diterima atau secara bersama-sama variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

3.7.5 Uji t

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya. Dengan ketentuan : jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat dikatakan signifikan yaitu terdapat pengaruh antara variabel bebas

yang diteliti dengan variabel terikatnya. Sebaliknya jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat dikatakan tidak signifikan.

3.7.6 Koefisien Determinasi (r^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat besarnya pengaruh variabel dependen (X) terhadap variabel independen (Y). Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

4.1.1. Riwayat Singkat RS Ibu dan Anak Pertiwi

Berdirinya Rumah Sakit Bersalin Pertiwi yang diresmikan oleh Ny. Amir Machmud dengan status milik Yayasan Dharma Wanita Pemda Sulawesi Selatan.

Pada awalnya, pembangunan Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi ini ditujukan kepada ibu bersalin saja dan beberapa unit pelayanan khususnya pelayanan ibu bersalin. Namun pada saat ini berkembang menuju rumah sakit ibu dan anak dengan beberapa unit pelayanan dan beberapa penunjang pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Bersalin Pertiwi, yang biasa disingkat RSB Pertiwi dengan bangunan yang kokoh mulai beroperasi secara resmi pada tanggal 13 September 2007. Lokasi di Jalan Jenderal Sudirman No.14 Makassar. Lokasi rumah sakit cukup strategis di lingkungan masyarakat yang tergolong menengah, dimana kesadaran akan kesehatan dan hidup sehat yang semakin tinggi menjadi peluang yang dapat dikembangkan.

4.1.2. Visi, Misi dan Motto

a. Visi

Visi adalah suatu pernyataan umum dan abadi tentang maksud organisasi. Sedangkan visi Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi adalah “Unggul Dalam Pelayanan dan Pengelolaan”.

b. Misi

Misi adalah peran yang dimainkan oleh organisasi sekaligus memuat tujuan yang hendak dicapai oleh organisasi itu sendiri. Misi Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi adalah sebagai berikut:

1. Mengupayakan pemberdayaan masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Prov. Sulsel.
2. Meningkatkan sumber daya manusia yang profesional.
3. Menerapkan pengelolaan RS. Ibu dan Anak Pertiwi yang berhasil guna dan berdaya guna.
4. Mengembangkan jenis kegiatan pelayanan kesehatan ibu dan anak dalam rangka pengembangan RS. Ibu dan Anak Pertiwi Prov. Sulsel.
5. Meningkatkan motivasi kerja petugas dalam memberikan pelayanan prima menuju kemandirian.
6. Mengembangkan kerjasama dengan mitra kerja dalam rangka pengembangan RS. Ibu dan Anak Pertiwi.

c. Motto

Adapun motto RS. Ibu dan Anak Pertiwi adalah “Cermat Pertiwi” (cermat, efisien, ramah, mutu, asri, terjangkau, patuh, etis, rapih, tepat, iman, waktu, ikhlas).

4.1.3. Tujuan

Adapun tujuan Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu, hemat dan manusiawi sebagai Rumah Sakit Rujukan.
2. Terwujudnya Sumber Daya Manusia Rumah Sakit yang Professional, Akuntabel, Berorientasi Pelanggan.
3. Terwujudnya sarana dan prasarana rumah sakit sesuai standar.
4. Terwujudnya pelayanan kesehatan dengan memperhatikan aspek sosial ekonomi.

4.2 Karakteristik Responden

Deskripsi kerarakteristik responden adalah menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini. Sebab dengan menguraikan karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, akan dapat diketahui identitas responden secara terperinci. Oleh karena itulah dalam deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan pendapatan/bulan.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, ditetapkan sebesar 100 orang responden, dimana dari 100 kuesioner yang dibagikan kepada responden, semua kuesioner telah dikembalikan dan semuanya dapat diolah lebih lanjut. Oleh karena itu akan disajikan deskripsi karakteristik responden yaitu sebagai berikut :

1. Usia

Dalam kaitannya dengan bidang kesehatan, umur dapat mencerminkan mengenai kebutuhan perawatan kesehatan tertentu pada diri seseorang. Dilihat dari faktor usia, responden dikelompokkan ke dalam 3 kategori yang dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.1
Persentase Pengelompokan Responden Menurut Usia

Kelompok usia (tahun)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
< 20	29	29,0
20 – 40	62	62,0
41- 60	9	9,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel di atas, yaitu persentase responden menurut usia, yang menunjukkan bahwa tingkat persentase pengelompokan responden yang terbesar adalah lebih banyak didominasi pasien yang berumur 20 – 40 tahun dengan persentase sebesar 62,0%. Hal ini dapat dikatakan bahwa sebagian besar pasien rawat inap di RS. Ibu dan Anak Pertiwi adalah lebih banyak didominasi oleh pasien yang berumur 20 – 40 tahun sedangkan pada kelompok usia < 20 tahun persentasenya sebesar 29,0%, dan kelompok usia 41 – 60 sebesar 9,0%.

2. Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan mencerminkan tingkat intelektualitas dari seseorang. Kondisi ini seringkali juga mencerminkan pemilihan lokasi untuk pemeriksaan kesehatan.

Tabel 4.2
 Persentase Pengelompokan Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
SMP	4	4,0
SMA	33	33,0
DIPLOMA	13	13,0
Sarjana	50	50,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel di atas, yaitu persentase responden menurut pendidikan terakhir, yang menunjukkan bahwa tingkat persentase pengelompokan responden yang terbesar adalah lebih banyak didominasi pasien dari kalangan yang berpendidikan Sarjana sebanyak 50,0%, kemudian dari kalangan pendidikan SMP sebanyak 4,0%, SMA sebesar 33,0%, dan Diploma sebesar 13,0%.

3. Pekerjaan

Adapun pekerjaan pasien yang berobat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi dibedakan dalam 4 bidang.

Tabel 4.3
 Persentase Pengelompokan Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
PNS	45	45,0
Pegawai Swasta	14	14,0
Wiraswasta	7	7,0
Lain-Lain	34	34,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel di atas, yaitu persentase responden menurut pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien di RS Ibu dan Anak Pertiwi memiliki pekerjaan sebagai PNS dengan persentase sebesar 45,0% lalu diikuti oleh pasien yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta sebesar 14,0%, wiraswasta sebesar 7,0%, dan lain-lain sebesar 34,0%.

4.3. Analisis Deskripsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar

Untuk menunjang kepuasan pasien, salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap rumah sakit adalah penerapan dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien khususnya pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar.

Adapun kualitas layanan dapat meliputi : *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible* dimana dalam peningkatan kualitas layanan maka dapat meningkatkan kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar. Adapun dimensi kualitas layanan yang dapat meliputi: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Reliability (Kehandalan)

Adapun deskripsi tanggapan responden mengenai kehandalan yang dapat dilihat pada tabel 4.4 yaitu sebagai berikut :

TABEL 4.4
DEKSKRIPSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KEHANDALAN
(*Reliability*)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Prosedur pelayanan di RS tidak berbelit-belit	1	4	21	58	16
2	Petugas medis maupun non medis selalu bersikap ramah dalam memberi pelayanan	1	5	19	64	11
3	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat.	5	17	31	43	4
4	Pemeriksaan dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	1	7	13	56	23

Sumber : Data diolah, 2013

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan nasabah terhadap variabel Kehandalan (*Reliability*) yaitu:

- a) Pada pernyataan pertama yaitu Prosedur pelayanan di RS tidak berbelit-belit sebanyak 1 orang (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 4 orang (4%) menyatakan tidak setuju, 21 orang (21%) menyatakan netral, 58 orang (58%) menyatakan setuju dan 16 orang (16%) menyatakan sangat setuju.
- b) Pada pernyataan kedua yaitu petugas medis maupun non medis selalu bersikap ramah dalam memberi pelayanan. Sebanyak 1 orang (1%)

menyatakan sangat tidak setuju, 5 orang (20%) menyatakan tidak setuju, 19 orang (19%) menyatakan netral, 64 orang (64%) menyatakan setuju dan 11 orang (11%) menyatakan sangat setuju.

- c) Pada pernyataan ketiga pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat: Sebanyak 1 orang (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 17 orang (17%) menyatakan tidak setuju, 31 orang (31%) menyatakan netral, 43 orang (43%) menyatakan setuju dan 4 orang (4%) menyatakan sangat setuju.
- d) Pada pernyataan keempat yaitu pemeriksaan dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Sebanyak 1 orang (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 7 orang (7%) menyatakan tidak setuju, 13 orang (13%) menyatakan netral, 56 orang (56%) menyatakan setuju dan 23 orang (23%) menyatakan sangat setuju.

2. Responsiveness (daya tanggap)

Dimensi daya tanggap berpengaruh pada kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

TABEL 4.5
DEKSKRIPSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI DAYA TANGGAP
(Responsiveness)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tenaga medis dan karyawan seharusnya memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan dan saran	1	7	13	56	23
2	Petugas non medis dan medis RS selalu cepat dan merespon keinginan pasien	1	7	13	56	23
3	Prosedur penyampaian informasi seharusnya yang jelas dan mudah dimengerti.	1	4	21	58	16
4	Tenaga medis dan karyawan seharusnya selalu ada sesuai jadwal.	1	5	19	64	11

Sumber : Data diolah, 2013

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan pasien terhadap variabel ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu:

- a) Pada pernyataan pertama yaitu Tenaga medis dan karyawan seharusnya memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan dan saran. Sebanyak 1 orang (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 7 orang (7%) menyatakan tidak setuju, 13 orang (13%) menyatakan netral, 56 orang (56%) menyatakan setuju dan 23 orang (23%) menyatakan sangat setuju.
- b) Pada pernyataan kedua yaitu Petugas non medis dan medis RS selalu cepat dan merespon keinginan pasien. Sebanyak 1 orang (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 7 orang (7%) menyatakan tidak setuju, 13 orang (13%)

menyatakan netral, 56 orang (56%) menyatakan setuju dan 23 orang (23%) menyatakan sangat setuju.

- c) Pada pernyataan ketiga yaitu Prosedur penyampaian informasi seharusnya yang jelas dan mudah dimengerti. Sebanyak 1 orang (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 4 orang (4%) menyatakan tidak setuju, 21 orang (21%) menyatakan netral, 58 orang (58%) menyatakan setuju, dan 16 orang (16%) menyatakan sangat setuju.
- d) Pada pernyataan keempat yaitu Tenaga medis dan karyawan seharusnya selalu ada sesuai jadwal. Sebanyak 1 orang (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 5 orang (5%) menyatakan tidak setuju, 19 orang (19%) menyatakan netral, 64 orang (64%) menyatakan setuju dan 11 orang (11%) menyatakan sangat setuju.

3. Assurance(jaminan)

Deskripsi jawaban responden untuk variabel jaminan dalam pelayanan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

TABEL 4.6
DEKSKRIPSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI
JAMINAN (*Assurance*)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan dan perawatan di RS	-	2	22	59	11
2	Petugas medis dan non medis dapat memberikan rasa kepercayaan untuk mendapatkan perawatan terbaik kepada pasien	1	7	25	48	19
3	Petugas medis dan non medis memiliki pengalaman dan pengetahuan yang luas	1	7	13	56	23
4	RS seharusnya memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja tenaga medis dan karyawan	1	1	11	77	10

Sumber : Data diolah, 2013

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan pasien terhadap variabel jaminan (*Assurance*) yaitu:

- a) Pada pernyataan pertama yaitu Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan dan perawatan di RS. Sebanyak 8 orang (8%) menyatakan tidak setuju, 22 orang (22%) menyatakan netral, 59 orang (59%) menyatakan setuju dan 11 orang (11%) menyatakan sangat setuju.
- b) Pada pernyataan kedua yaitu Petugas medis dan non medis dapat memberikan rasa kepercayaan untuk mendapatkan perawatan terbaik

kepada pasien. Sebanyak 1 orang (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 7 orang (7%) menyatakan tidak setuju, 25 orang (25%) menyatakan netral, 48 orang (48%) menyatakan setuju dan 19 orang (19%) menyatakan sangat setuju.

- c) Pada pernyataan ketiga yaitu Petugas medis dan non medis memiliki pengalaman dan pengetahuan yang luas. Sebanyak 1 orang (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 7 orang (7%) menyatakan tidak setuju, 13 orang (13%) menyatakan netral, 56 orang (56%) menyatakan setuju dan 23 orang (23%) menyatakan sangat setuju.
- d) Pada pernyataan keempat yaitu RS seharusnya memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja tenaga medis dan karyawan. Sebanyak 1 orang (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 1 orang (1%) menyatakan tidak setuju, 11 orang (11%) menyatakan netral, 77 orang (77%) menyatakan setuju dan 10 orang (10%) menyatakan sangat setuju.

4. *Emphaty* (kepedulian)

Deskripsi *Emphaty* berpengaruh dalam kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

TABEL 4.7
DEKSKRIPSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KEPEDULIAN
(Emphaty)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Petugas medis dan non medis melayani pasiendengan ramah tanpa memandang status pasien	1	5	19	64	11
2	Komunikasi pasien dengan tenaga medis dan karyawan berjalan baik dan lancar	1	7	13	56	23
3	Pihak RS selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	1	7	13	56	23
4	RS memberikan kemudahan dalam akses pelayanan kesehatan	1	1	11	77	10

Sumber : Data diolah, 2013

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan pasien terhadap variabel kepedulian (*Emphaty*) yaitu:

- a) Pada pernyataan pertama yaitu Petugas medis dan non medis melayani pasien dengan ramah tanpa memandang status pasien. Sebanyak 1 orang (1%) menyatakan sanagt tidak setuju, 5 orang (5%) menyatakan tidak setuju, 19 orang (19%) menyatakan netral, 64 orang (64%) menyatakan setuju, dan 11 orang (11%) menyatakan sangat setuju.
- b) Pada pernyataan kedua yaitu komunikasi pasien dengan tenaga medis dan karyawan berjalan baik dan lancar. Sebanyak 1 orang (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 7 orang (7%) menyatakan tidak setuju, 13 orang (13%) menyatakan netral, 56 orang (56%) menyatakan setuju dan sebanyak 23 orang (23%) menyatakan sangat setuju.

- c) Pada pernyataan ketiga yaitu Pihak RS selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien. Sebanyak 1 orang (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 7 orang (7%) menyatakan tidak setuju, 13 orang (13%) menyatakan netral, 56 orang (56%) menyatakan setuju dan sebanyak 23 orang (23%) menyatakan sangat setuju.
- d) Pada pernyataan keempat yaitu RS memberikan kemudahan dalam akses pelayanan kesehatan. Sebanyak 1 orang (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 1 orang (1%) menyatakan tidak setuju, 11 orang (11%) menyatakan netral, 77 orang (77%) menyatakan setuju dan sebanyak 10 orang (10%) menyatakan sangat setuju.

5. *Tangible* (bukti fisik)

Deskripsi *tangible* berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

TABEL 4.8DESKRIPSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI BUKTI FISIK(*Tangible*)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tenaga medis dan non medis berpenampilan rapi, sopan, serta keserasian seragam dalam menjalankan tugasnya	1	5	19	64	11
2	RS memiliki peralatan yang canggih dalam setiap pemeriksaan	-	13	28	53	6
3	Ruangan tunggu di RS yang nyaman dan memadai	1	7	13	56	23
4	Ruangan gedung RS terjaga kebersihannya	3	18	31	44	4

Sumber : Data diolah, 2013

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan pasien terhadap variabel *tangible* yaitu:

- a) Pada pernyataan pertama yaitu Tenaga medis dan non medis berpenampilan rapi, sopan, serta keserasian seragam dalam menjalankan tugasnya. Sebanyak 1 orang (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 5 orang (5%) menyatakan tidak setuju, 19 orang (19%) menyatakan netral, 64 orang (64%) menyatakan setuju dan 11 orang (11%) menyatakan sangat setuju.
- b) Pada pernyataan kedua yaitu RS memiliki peralatan yang canggih dalam setiap pemeriksaan. Sebanyak 13 orang (13%) menyatakan tidak setuju, 28 orang (28%) menyatakan netral, 53 orang (53%) menyatakan setuju, dan sebanyak 6 orang (6%) menyatakan sangat

setuju.

- c) Pada pernyataan ketiga yaitu Ruangan tunggu di RS yang nyaman dan memadai. Sebanyak 1 orang (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 7 orang (7%) menyatakan tidak setuju, 13 orang (13%) menyatakan netral, 56 orang (56%) menyatakan setuju dan 23 orang (23%) menyatakan sangat setuju.
- d) Pada pernyataan keempat yaitu Ruangan gedung RS terjaga kebersihannya. Sebanyak 3 orang (3%) menyatakan sangat tidak setuju, 18 orang (18%) menyatakan tidak setuju, 31 orang (31%) menyatakan netral, 44 orang (44%) menyatakan setuju dan 4 orang (4%) menyatakan sangat setuju.

6. Deskripsi Jawaban Responden mengenai Kepuasan

Deskripsi jawaban responden untuk variabel kepuasan terhadap pelayanan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

TABEL 4.9
DESKRIPSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KEPUASAN PASIEN

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Pelayanan jasa kesehatan di RSsesuai dengan harapan pasien.	1	7	13	56	23
2	Fasilitas penunjang lengkap sesuai dengan kebutuhan pasien.	1	1	11	77	10
3	Pasien merasa nyaman saat petugas melakukan pemeriksaan dan saat berada di rumah sakit	1	4	21	58	16
4	Adanya kesediaan untuk merekomendasikan rumah sakit kepada pihak lain	1	5	19	64	11

Sumber : Data Primer, 2013

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan pasien terhadap variabel Kepuasan yaitu:

- a) Pada pernyataan pertama yaitu Pelayanan jasa kesehatan di RSsesuai dengan harapan pasien. Sebanyak 1 orang (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 7 orang (7%) menyatakan tidak setuju, 13 orang (13%) menyatakan netral, 56 orang (56%) menyatakan setuju, dan 23 orang (23%) menyatakan sangat setuju.
- b) Pada pernyataan kedua yaitu Fasilitas penunjang lengkap sesuai dengan kebutuhan pasien. Sebanyak 1 orang (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 1 orang (1%) menyatakan tidak setuju, 11 orang (11%) menyatakan netral, 77 orang (77%) menyatakan setuju dan 10 orang (10%) menyatakan sangat setuju.

- c) Pada pernyataan ketiga yaitu Pasien merasa nyaman saat petugas melakukan pemeriksaan dan saat berada di rumahsakit. Sebanyak 1 orang (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 4 orang (4%) menyatakan tidak setuju, 21 orang (21%) menyatakan cukup setuju, 58 orang (58%) menyatakan setuju dan 16 orang (16%) menyatakan sangat setuju.
- d) Pada pernyataan keempat yaitu Adanya kesediaan untuk merekomendasikan rumah sakit kepada pihak lain. Sebanyak 1 orang (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 5 orang (5%) menyatakan tidak setuju, 19 orang (19%) menyatakan netral, 64 orang (64%) menyatakan setuju dan 11 orang (11%) menyatakan sangat setuju.

4.4 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

4.4.1 Uji Validitas

Pada uji validitas, variable dinyatakan valid bila r hitung $>$ r tabel. Dengan demikian semua variabel dapat dinyatakan valid, karena masing-masing variabel yang diuji memiliki koefisien kolerasi (r hitung) lebih besar dari r tabel. Untuk menentukan valid atau tidaknya variabel, selanjutnya dicari r tabel pada tabel r (lampiran 2). Nilai r tabel dapat dicari menggunakan persamaan:

$$\begin{aligned} r \text{ tabel} &= \text{jumlah responden } (n) - 2 \\ &= 100 - 2 \\ &= 98 \text{ maka } r \text{ tabel adalah } 0,197 \end{aligned}$$

Dari hasil diatas maka di dapatkan koefisien korelasi sudah dianggap memuaskan jika r tabel = 0,197. Uji validitas butir angket variabel

bebas dan variabel terikat menggunakan bantuan program *SPSS 20.0 for windows*.

Dari 24 pertanyaan yang diperoleh, semua pertanyaan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian, seperti pada tabel 4.10 di bawah :

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Kuesioner

Variabel	Pertanyaan	<i>Corrected item total correlation</i>	r tabel	Keterangan
Y ₁	Y1	.896	0.197	Valid
	Y2	.652	0.197	Valid
	Y3	.657	0.197	Valid
	Y4	.878	0.197	Valid
X ₁	B1	.657	0.197	Valid
	B2	.878	0.197	Valid
	B3	.479	0.197	Valid
	B4	.896	0.197	Valid
X ₂	C1	.878	0.197	Valid
	C2	.896	0.197	Valid
	C3	.657	0.197	Valid
	C4	.878	0.197	Valid
X ₃	D1	.199	0.197	Valid
	D2	.229	0.197	Valid
	D3	.896	0.197	Valid
	D4	.652	0.197	Valid
X ₄	E1	.878	0.197	Valid
	E2	.896	0.197	Valid
	E3	.896	0.197	Valid
	E4	.652	0.197	Valid
X ₅	F1	.878	0.197	Valid
	F2	.577	0.197	Valid
	F3	.896	0.197	Valid
	F4	.525	0.197	Valid

Sumber : Data Primer, 2013

4.4.2 Uji Reliabilitas

Prosedur pengujian reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien reliabilitas alpha. Data untuk menghitung koefisien reliabilitas alpha diperoleh melalui penyajian satu bentuk skala yang dikenakan hanya sekali saja pada sekelompok responden (*single-trial administration*). Teknik yang digunakan adalah teknik koefisien *alpha* dari *Cronbach*. Teknik koefisien *alpha* untuk menguji reliabilitas alat ukur dihitung dengan bantuan program *SPSS version 20.0 for windows*.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan seperti nampak pada tabel 4.11 di bawah bahwa dari semua pertanyaan dalam kuesioner diperoleh semua pertanyaan reliabel dengan standar *Cronbach Alpha* yang digunakan adalah 0,60.

TABEL 4.11
HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER

Variabel	<i>Cronbach 's Alpha</i>	r tabel	Keterangan
X ₁	.742	0,60	Reliabel
X ₂	.874	0,60	Reliabel
X ₃	.614	0,60	Reliabel
X ₄	.890	0,60	Reliabel
X ₅	.780	0,60	Reliabel
Y	.821	0,60	Reliabel

Sumber : Data Diolah, 2013

4.5 Metode Analisis Data

4.5.1 Uji F (Simultan)

Uji simultan atau uji F merupakan uji secara bersama – sama untuk menguji signifikan pengaruh variabel kualitas layanan yang terdiri atas *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible* serta bersama–sama variabel kepuasan pasien.

Tabel 4.12
Rekapitulasi hasil ANOVA
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	549.148	5	109.830	578.304	.000 ^b
Residual	17.852	94	.190		
Total	567.000	99			

a.Predictors: (Constant), *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*. b. Dependen Variabel : Kepuasan Pasien

Sumber : Data Diolah, 2013

Berdasarkan hasil regresi dari tabel di atas menunjukkan F_{hitung} sebesar 578.304 sedangkan hasil F_{tabel} 2,31. Hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($578.304 > 2,31$) signifikan. Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan yang terdiri atas *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.

Langkah – langkah untuk melakukan uji F sebagai berikut:

a. Hipotesis

H_0 = Kualitas layanan secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

H_1 = Kualitas layanan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan kepuasan pasien.

b. Tingkat signifikan

Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05 ($\alpha = 5\%$) dan pada tabel 4.12 tingkat signifikan sebesar 0,000 atau sebesar 0%. Artinya bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikannya sebesar 0%.

c. Menentukan F_{tabel}

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% dengan tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$, df dapat ditentukan dengan persamaan sebagai berikut :

$$df_1 = k = 5$$

$$df_2 = n - k - 1 = 100 - 5 - 1 - 1 = 94$$

Keterangan :

n = sampel

k = variabel bebas

maka $F_{\text{tabel}} = 2,31$

Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu

H_0 ditolak bila $\text{sig} > 0,05$ atau $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$

H_0 diterima bila $\text{sig} \leq 0,05$ atau $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$

Membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel}

Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada tabel 4.12 bahwa hasil dari F_{hitung} yaitu sebesar 578,304 dan F_{tabel} 2,31, nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$. Oleh karena $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap Y , hal ini menunjukkan bahwa perubahan naik turunnya variabel kualitas layanan berpengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan pengujian statistik dengan metode uji F , dimana tingkat signifikan diperoleh lebih kecil yakni 0% dari standar signifikan yakni 5% atau 0,05% dan perbandingan antara F_{hitung} dan F_{tabel} , dimana F_{hitung} sebesar 578,304 lebih besar dari F_{tabel} yakni 2,31, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima atau kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Jadi dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil statistik penelitian berdasarkan uji F , kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

4.5.2 Uji T (Parsial)

Pengujian ini untuk melihat sejauh mana pengaruh secara sendiri – sendiri 1variabel X terhadap variabel Y. Ketentuan t tabel (Nurgiyantoro, 2004 : 192);

$$Df = N - k - 1$$

$$= 100-5-1$$

$$= 94$$

$$\text{Analisis 2 jalur} = 0,05/2$$

$$= 0,025$$

Berarti batas $\alpha = 0,025$ s/d $0,05$

Jadi nilai t tabel = 1,986

Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu :

H_a ditolak bila $\text{sig} > 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$

H_a diterima bila $\text{sig} \leq 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$

Tabel 4.13
Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.164	.327		3.562	.001
<i>Reliability</i>	.349	.077	.362	4.522	.000
<i>Responsiveness</i>	.484	.080	.537	6.033	.000
<i>Assurance</i>	.138	.047	.092	2.910	.005
<i>Empathy</i>	.267	.066	.298	4.062	.000
<i>Tangible</i>	-.277	.053	-.296	-5.240	.000

a. Predictors: (Constant), *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data diolah, 2013

Hasil uji t dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, diperoleh nilai sig. Lebih kecil (<) dari 0,05 dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien secara parsial diterima.

Untuk menguji apakah ada pengaruh masing – masing variabel terhadap kepuasan pasien, maka dilakukan uji t (uji parsial) dengan tingkat kepercayaan 95% dengan menggunakan formulasi sebagai berikut :

a. Uji hipotesis variabel kualitas layanan kehandalan (*reliability*)

Uji hipotesis untuk variabel kualitas layanan kehandalan (X_1) terhadap kepuasan pasien, dapat dijelaskan dengan hipotesis sebagai berikut :

1. $H_0 : \beta_1 = 0$ (tidak ada pengaruh antara X_1 terhadap Y)

$H_a : \beta_1 = > 0$ (ada pengaruh antara X_1 terhadap Y)

2. *Level of cinvidence* = 95% dengan tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$
3. Daerah kritis ($t_{\text{tabel}} = 1,986$) ($t_{\text{hitung}} X_1 = 4.522$)

Oleh karena $t_{\text{hitung}} 4.522 > t_{\text{tabel}} 1,986$, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang nyata antara variabel kehandalan dengan kepuasan pasien dan menunjukkan X_1 , berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Apabila kita melakukan analisis berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada tabel 4.13, kita dapat melihat pengaruh *reliability* dengan memerhatikan nilai t_{hitung} dan tingkat signifikan dari variabel tersebut.

Berdasarkan tabel 4.13, t_{hitung} untuk variabel *reliability* sebesar 4.522. Untuk mengetahui variabel ini dengan menggunakan t_{hitung} , maka kita harus membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} . Apabila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka variabel tersebut punya pengaruh terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui nilai t_{tabel} , maka dapat digunakan persamaan sebagai berikut: $df = n - k - 1$, di mana n merupakan total sampel, k adalah jumlah variabel independen. Jadi $df = 100 - 5 - 1 = 94$. Jadi dapat kita lihat pada tabel t pada df 94. Berdasarkan tabel, t_{tabel} yang diperoleh adalah 1,986. Perbandingan $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dapat kita lihat bahwa nilai $t_{\text{hitung}} >$ dari nilai t_{tabel} , yakni $4.522 > 1,986$. Jadi berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} , dapat di simpulkan variabel *reliability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan tingkat signifikan, apabila tingkat signifikan berada dibawah atau lebih kecil dari 5%, maka variabel berpengaruh terhadap variabel dependen dan begitupula sebaliknya. Dari hasil penelitian

diperoleh tingkat signifikan sebesar 0,000 atau 0,0%. Jadi dapat dikatakan bahwa tingkat signifikan variabel *reliability* berada di bawah standar, artinya variabel ini memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Dari penjelasan hasil statistik dari penelitian, dapat disimpulkan bahwa benar *reliability* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

b. Uji hipotesis untuk variabel kualitas layanan daya tanggap (*Responsiveness*)

Uji hipotesis untuk variabel kualitas layanan daya tanggap (X_2) terhadap kepuasan pasien, dapat dijelaskan dengan hipotesis sebagai berikut :

1. $H_0 : \beta_2 = 0$ (tidak ada pengaruh antara X_2 terhadap Y)

$H_a : \beta_2 > 0$ (ada pengaruh antara X_2 terhadap Y)

2. *Level of cinvidence* = 95% dengan tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$

3. Daerah kritis (t tabel = 1,986) (t hitung $X_2 = 6.033$)

Oleh karena t hitung $6.033 > t$ tabel 1,986, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang nyata antara variabel daya tanggap dengan kepuasan pasien dan menunjukkan X_2 , berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien..

Apabila kita melakukan analisis berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada tabel 4.13, kita dapat melihat pengaruh *responsiveness* dengan memerhatikan nilai t_{hitung} dan tingkat signifikan dari variabel tersebut.

Berdasarkan tabel 4.13, t_{hitung} untuk variabel *responsiveness* sebesar 6.033. Untuk mengetahui variabel ini dengan menggunakan t_{hitung} , maka kita harus membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} . Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel tersebut punya pengaruh terhadap variabel dependen.

Perbandingan t_{hitung} dan t_{tabel} dapat kita lihat bahwa nilai $t_{hitung} >$ dari nilai t_{tabel} , yakni $6.033 > 1,986$. Jadi berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} , dapat disimpulkan variabel *responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan tingkat signifikan, apabila tingkat signifikan berada dibawah atau lebih kecil dari 5%, maka variabel berpengaruh terhadap variabel dependen dan begitupula sebaliknya. Dari hasil penelitian diperoleh tingkat signifikan sebesar 0,000 atau 0,0%. Jadi dapat dikatakan bahwa tingkat signifikan variabel *responsiveness* berada di bawah standar, artinya variabel ini memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.

c. Uji hipotesis variabel kualitas layanan Jaminan (*Assurance*)

Uji hipotesis untuk variabel jaminan atau *assurance* (X_3) terhadap kepuasan pasien, dapat dijelaskan dengan hipotesis sebagai berikut :

1. $H_0 : \beta_3 = 0$ (tidak ada pengaruh antara X_3 terhadap Y)

$H_a : \beta_3 = > 0$ (ada pengaruh antara X_3 terhadap Y)

2. *Level of cinvidence* = 95% dengan tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$

3. Daerah kritis ($t_{tabel} = 1,986$) ($t_{hitung} X_3 = 2.910$)

Oleh karena $t_{hitung} 2.910 > t_{tabel} 1,986$, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang nyata antara variabel jaminan dengan kepuasan pasien dan menunjukkan X_3 , berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Apabila kita melakukan analisis berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada tabel 4.13, kita dapat melihat pengaruh *assurance* dengan memerhatikan nilai t_{hitung} dan tingkat signifikan dari variabel tersebut.

Berdasarkan tabel 4.13, t_{hitung} untuk variabel *assurance* sebesar 2.910. Untuk mengetahui variabel ini dengan menggunakan t_{hitung} , maka kita harus membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} . Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel tersebut punya pengaruh terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui nilai t_{tabel} , maka dapat digunakan persamaan sebagai berikut: $df = n - k - 1$, di mana n merupakan total sampel, k adalah jumlah variabel independen. Jadi $df = 100 - 5 - 1 = 94$. Jadi dapat kita lihat pada tabel t pada df 94. Berdasarkan tabel, t_{tabel} yang diperoleh adalah 1,986.

Perbandingan t_{hitung} dan t_{tabel} dapat kita lihat bahwa nilai $t_{hitung} >$ dari nilai t_{tabel} , yakni $2.910 > 1,986$. Jadi berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} , dapat disimpulkan variabel *assurance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan tingkat signifikan, apabila tingkat signifikan berada dibawah atau lebih kecil dari 5%, maka variabel berpengaruh terhadap variabel dependen dan begitupula sebaliknya. Dari hasil penelitian diperoleh tingkat signifikan sebesar 0,005 atau 0,5%. Jadi dapat

dikatakan bahwa tingkat signifikan variabel *assurance* berada di bawah standar, artinya variabel ini memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Dari penjelasan secara teori dan hasil statistik dari penelitian, dapat disimpulkan bahwa benar *assurance* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

d. Uji hipotesis variabel kualitas layanan Empati (*emphaty*)

Uji hipotesis untuk variabel *emphaty* (X_4) terhadap kepuasan pasien, dapat dijelaskan dengan hipotesis sebagai berikut :

1. $H_0 : \beta_4 = 0$ (tidak ada pengaruh antara X_4 terhadap Y)

$H_a : \beta_4 = > 0$ (ada pengaruh antara X_4 terhadap Y)

2. *Level of cinvidence* = 95% dengan tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$

3. Daerah kritis ($t_{tabel} = 1,986$) ($t_{hitung} X_4 = 4.062$)

Oleh karena $t_{hitung} 4.062 > t_{tabel} 1,986$, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang nyata antara variabel empati dengan kepuasan pasien dan menunjukkan X_4 , berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Apabila kita melakukan analisis berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada tabel 4.13, kita dapat melihat pengaruh *assurance* dengan memerhatikan nilai t_{hitung} dan tingkat signifikan dari variabel tersebut. Berdasarkan tabel 4.13, t_{hitung} untuk variabel *emphaty* sebesar 4.062.

Untuk mengetahui variabel ini dengan menggunakan t_{hitung} , maka kita harus membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} . Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel tersebut punya pengaruh terhadap variabel dependen.

Perbandingan t_{hitung} dan t_{tabel} dapat kita lihat bahwa nilai $t_{hitung} >$ dari nilai t_{tabel} , yakni $4.062 > 1,986$. Jadi berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} , dapat disimpulkan variabel *emphaty* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan tingkat signifikan, apabila tingkat signifikan berada dibawah atau lebih kecil dari 5%, maka variabel berpengaruh terhadap variabel dependen dan begitupula sebaliknya. Dari hasil penelitian diperoleh tingkat signifikan sebesar 0,000 atau 0,0%. Jadi, dapat dikatakan bahwa tingkat signifikan variabel *emphaty* berada di bawah standar, artinya variabel ini memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Dari penjelasan secara teori dan hasil statistik dari penelitian, dapat disimpulkan bahwa benar empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

e. Uji hipotesis variabel kualitas layanan bukti fisik (*Tangible*)

Uji hipotesis untuk variabel kualitas layanan *tangible*(X_5) terhadap kepuasan pasien, dapat dijelaskan dengan hipotesis sebagai berikut :

1. $H_0 : \beta_2 = 0$ (tidak ada pengaruh antara X_5 terhadap Y)

$H_a : \beta_2 = > 0$ (ada pengaruh antara X_5 terhadap Y)

2. *Level of cinvidence* = 95% dengan tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$
3. Daerah kritis ($t_{\text{tabel}} = 1,986$) ($t_{\text{hitung}} X_5 = -5.240$)

Oleh karena $t_{\text{hitung}} -5.240 < t_{\text{tabel}} 1,986$, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh negatif yang nyata antara variabel *tangible* dengan kepuasan pasien.

Apabila kita melakukan analisis berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada tabel 4.13, kita dapat melihat pengaruh *tangible* dengan memerhatikan nilai t_{hitung} dan tingkat signifikan dari variabel tersebut. Berdasarkan tabel 4.13, t_{hitung} untuk variabel *tangible* sebesar -5.240. Untuk mengetahui variabel ini dengan menggunakan t_{hitung} , maka kita harus membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} . Apabila $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka variabel tersebut tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Perbandingan t_{hitung} dan t_{tabel} dapat kita lihat bahwa nilai $t_{\text{hitung}} <$ dari nilai t_{tabel} , yakni $-5.240 < 1,986$. Jadi berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} , dapat disimpulkan variabel *tangible* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan tingkat signifikan, apabila tingkat signifikan berada dibawah atau lebih kecil dari 5%, maka variabel berpengaruh terhadap variabel dependen dan begitupula sebaliknya. Dari hasil penelitian diperoleh tingkat signifikan sebesar 0,000 atau 0,0%. Jadi dapat dikatakan bahwa tingkat signifikan variabel *tangible* berada di bawah standar, artinya variabel ini memiliki pengaruh yang negative terhadap variabel dependen. Dari penjelasan secara teori dan hasil statistik dari penelitian, dapat disimpulkan bahwa benar *tangible* memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pasien.

4.5.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada r square dan dinyatakan dalam presentase. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.14
Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.984 ^a	.969	.967	.436

a Predictoris:(Constant), *Tangible*, *Reliability*,*Responsiveness*, *Assurance*,*Empathy*.

b Dependen variabel: Kepuasan Pasien

Sumber : Data Diolah, 2013

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa nilai *R Square* adalah 0,969. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 96,9% kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar dipengaruhi oleh dimensi kualitas layanan yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*, sedangkan sisanya sebesar 3,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti.

4.6 Pembahasan

Konsep kualitas layanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja pelayanan. Parasuraman et al, 1990 (dalam Kotler, 2007 : 56) menyimpulkan bahwa

ada lima dimensi Serqual (*Service Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan, yaitu :

1. Pengaruh variabel *Reliability* (kehandalan) terhadap Kepuasan Pasien.

Reliability (kehandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan oleh RS, seperti pelayanan tidak berbelit-belit, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan. Kehandalan ini bisa memengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan layanan kepada setiap pasien. Semakin handal hasil yang diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pasien akan cepat terselesaikan.

Setelah mengetahui bahwa *reliability* atau kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, diharapkan Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar lebih meningkatkan kehandalan para tenaga medisnya. Kinerja para tenaga medis harus sesuai dengan harapan pasien seperti ketepatan waktu pelayanan, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Untuk meningkatkan *reliability* dapat dilakukan dengan cara-cara seperti menciptakan prosedur pelayanan penerimaan pasien dengan cepat dan tepat, pelayanan pemeriksaan/pengobatan pasien dengan cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang sederhana, jadwal pelayanan yang tepat waktu, dll.

2. Pengaruh variabel *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap Kepuasan Pasien.

Responsiveness (daya tanggap) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Daya tanggap merupakan keinginan para karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti kesigapan para tenaga medis dalam menangani keluhan dan saran pasien, memberikan pelayanan yang tanggap terhadap keinginan para pasien dan selalu siap setiap dibutuhkan. Daya tanggap di sini dapat berarti respon atau kesiapan karyawan/tenaga medis dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat. Semakin tinggi daya tanggap yang diperlihatkan oleh para karyawan/tenaga medis maka permasalahan yang dihadapi oleh para pasien akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat daya tanggap Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar, maka akan memengaruhi kepuasan pasien.

Responsiveness merupakan kualitas layanan yang paling berpengaruh di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi. Dengan itu, rumah sakit perlu lebih meningkatkan kinerja para medis dalam hal menangani keluhan-keluhan atau keinginan para pasien saat berada dalam rumah sakit. Selain itu, untuk meningkatkan *responsiveness* rumah sakit juga dapat meningkatkan cakupan layanan kesehatan pada semua unit pelayanan agar pasien dapat lebih mudah dalam menyampaikan keluhan dan keinginannya.

Responsiveness yang juga meliputi pemberian informasi kepada pasien dengan jelas dan mudah dipahami, perlu diperhatikan. Pemberian informasi yang jelas dan mudah dipahami akan sangat penting untuk menghindari segala

kesalahpahaman yang mungkin akan terjadi antara pasien dan pihak rumah sakit. Diperlukan kesabaran dalam penyampaian segala informasi kepada pasien.

3. Pengaruh variabel *Assurance (Jaminan)* terhadap Kepuasan Pasien.

Assurance (Jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat di percaya yang dimiliki para karyawan/tenaga medis Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar untuk membantu para pasien, seperti rasa aman dan terjaminnya pasien pada saat melakukan pengobatan atau perawatan, dan memberikan jaminan jika terjadi kesalahan pemeriksaan. Semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar, maka akan memengaruhi kepuasan pasien.

Dalam memilih rumah sakit, setiap masyarakat pasti ingin memilih rumah sakit yang berkualitas. Rumah sakit yang berkualitas tidak hanya dilihat dari bangunan yang megah tetapi juga jaminan akan kinerja para medis yang melayani dalam rumah sakit. *Assurance* meliputi: dokter dengan pengetahuan dan kemampuan dalam menetapkan diagnosis penyakit pasien, tenaga medis dan non medis seharusnya sopan dan ramah kepada pasien, jaminan keamanan, dan kepercayaan dalam menjalani perawatan.

Peningkatan kualitas layanan yang berupa *assurance* dapat dilakukan dengan mengembangkan sumber daya manusia rumah sakit melalui pendidikan keahlian dan pengembangan skill bagi dokter dan paramedis.

4. Pengaruh variabel *Empathy* (empati) terhadap Kepuasan Pasien

Empathy (empati) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. *Empathy* merupakan kemudahan dalam memahami kebutuhan para pasien oleh karyawan/tenaga medis Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar, seperti perhatian kepada pasien dalam keluhan-keluhan, kemudahan dalam pelayanan, komunikasi yang baik, dan keramahan yang sama tanpa memandang status pasien. Semakin tinggi *empathy* yang diperlihatkan oleh para karyawan/tenaga medis Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar, maka akan memengaruhi kepuasan pasien.

Dewasa ini, masyarakat tidak hanya menuntut ketersediaan obat-obatan dan tenaga medis bagi kebutuhan kesehatan mereka, akan tetapi perhatian dan hubungan yang juga dipercaya akan membantu pemulihan kondisi atau permasalahan medis yang mereka hadapi. Perhatian dan hubungan ini tentu saja akan tercipta melalui komunikasi yang baik. Maka diharapkan, pihak rumah sakit dapat lebih aktif berkomunikasi dengan baik kepada para pasien.

Sebagai contoh dalam meningkatkan kualitas layanan *emphaty*, dapat dimulai dari pintu gerbang masuknya pasien ke Rumah sakit seperti : satpam, tukang parkir yang mengatur parkir di Rumah sakit, harus dibekali dengan keramah-tamahan dimulai dengan senyum, dan menyapa selamat pagi, sore atau malam. Sehingga ketika masyarakat mulai menginjakkan kaki di rumah sakit, maka masyarakat merasakan sebuah sikap welcome bagi mereka yang sakit ataupun bagi keluarga dan masyarakat yang datang ke Rumah sakit.

5. *Pengaruh variabel Tangible (bukti fisik) terhadap Kepuasan Pasien*

Tangible (Bukti Fisik) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pasien. Artinya bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Bukti fisik merupakan fisik dari Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar, seperti Kondisi fisik/fasilitas dalam Rumah Sakit, kerapian dan kebersihan ruangan serta cara berpakaian karyawan/tenaga medis.

Walaupun dalam penelitian ini *tangible* atau bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, pihak rumah sakit tetap harus meningkatkan kualitas layanan ini. Karena, sebuah pelayanan di rumah sakit, berhubungan satu sama lain, bukan saja hanya SDM (sumber daya manusia), ataupun fasilitas rumah sakitnya saja, tetapi juga semua yang bekerja di dalam naungan rumah sakit dan pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut.

Dalam usaha meningkatkan kualitas layanan berupa *tangible*, dapat dilakukan beberapa cara seperti tersedianya pelayanan fasilitas yang baik, dan penunjang medis yang baik dan tepat serta akurat. Penunjang medis terdiri dari FO atau front office atau yang lebih dikenal reseptionist termasuk pendaftaran, laboratorium, rekam medis, juga Apotik. Yang tidak kalah pentingnya adalah kebersihan pelayanan yang menyangkut, toilet (WC), kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu. Sehingga para pasien merasa nyaman dan tenang saat menunggu di ruang tunggu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* secara keseluruhan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.
2. Dari hasil pengolahan data, variabel kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien adalah *responsiveness*. *Responsiveness* atau daya tanggap menjadi yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan pasien dapat dikarenakan pasien-pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi lebih mengutamakan daya tanggap berupa respon atau kesiapan karyawan/tenaga medis dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat. Para pasien lebih membutuhkan kinerja para medis dalam hal menangani keluhan-keluhan atau keinginan para pasien saat berada dalam rumah sakit. Sedangkan *tangible* yang menjadi tidak berpengaruh dapat dikarenakan para pasien tidak terlalu mementingkan bukti fisik rumah sakit. Mereka cenderung lebih mengutamakan pelayanan langsung yang diberikan oleh para tenaga medis di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien RS Ibu dan Anak Pertiwi. Adapun saran-saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pihak manajemen rumah sakit hendaknya terus berusaha untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan yang berupa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* yang diberikan rumah sakit, sehingga dimasa yang akan datang akan selalu tercapai kondisi kepuasan pasien yang ideal secara terus-menerus. Peningkatan kualitas layanan kepada pasien dapat dilakukan dengan memfokuskan pada peningkatan kualitas keahlian karyawan. Strategi ini dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan secara bertahap terhadap karyawan khususnya karyawan keperawatan. Strategi ini perlu diterapkan oleh pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan khususnya dokter dan perawat yang melakukan kontak langsung dengan pasien. Dengan peningkatan kualitas layanan, diharapkan rumah sakit akan menjadi rumah sakit ibu dan anak terbaik di Makassar.
2. Kualitas layanan *responsiveness* yang menjadi variabel kualitas layanan yang paling berpengaruh perlu terus ditingkatkan oleh pihak rumah sakit demi untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pihak manajemen rumah sakit hendaknya lebih meningkatkan *responsiveness* yang berupa kesigapan para tenaga medis dalam menangani keluhan dan saran pasien, memberikan pelayanan yang tanggap terhadap keinginan para pasien dan selalu siap setiap dibutuhkan, serta pemberian informasi kepada pasien dengan jelas dan mudah dipahami.

3. Manajemen Rumah Sakit Ibu dan Anak Pertiwi perlu melakukan pemantauan terhadap kepuasan pasien secara berkelanjutan dengan menggunakan pengisian kuesioner. Pihak manajemen rumah sakit hendaknya tetap menjalin hubungan yang baik dengan pasien dan masyarakat sekitar dengan cara mengadakan seminar dan penyuluhan tentang gizi dan kesehatan bagi ibu hamil dan anak-anak yang dapat diikuti oleh semua pihak dan golongan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana, Oldy. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)*. Semarang: Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Febriani, Valentina Anissa. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo)*. Semarang: Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. 1 jld. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Kotler, Philip. A. B. Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip, et al. 1996. *Manajemen Pemasaran: Perspektif Asia*. Buku 2. Yogyakarta: Andi.
- Lovelock, Christopher H. Lauren K. Wright. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Mower, John C. Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. 2 jld. Edisi 5. Jakarta: Erlangga.
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian*. Edisi 1. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rahmulyono, Anjar. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas*. Yogyakarta: Gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.
- Ratnasari, Ririn Tri. Martuti H. Aksa. 2002. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Umar, Husein. 2003. *Manajemen Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan IV. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

<http://carapandangku.blogspot.com/2011/07/pengujian-hipotesis-regresi-linier.html>. Diakses 10 Oktober 2012.

<http://dedylondong.blogspot.com/2011/11/kualitas-pelayanan.html>. di
Akses 10 Oktober 2012.



LAMPIRAN



YAMINA JAYA
Photocopy & Printing
KANTIN RAMSIS UNHAS
Phone: 081342933050

BIODATA

Identitas Diri

Nama : Elvira Anggi Rara Sinang
Tempat, Tanggal Lahir : Ujung Pandang, 16 Maret 1991
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Rumah : BTN Antara Blok B5 No. 6
Telepon Rumah dan HP : 081342290507
Alamat *E-mail* : elvira.anggi@yahoo.co.id

Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal

Tahun 1995 – 1997 = TK Kristen Rantepao
Tahun 1997 – 2003 = SD Frater Bakti Luhur Makassar
Tahun 2003 – 2006 = SMP Katolik Garuda Makassar
Tahun 2006 – 2008 = SMA Katolik Cendrawasih Makassar

Riwayat Prestasi

Prestasi Akademik = menyelesaikan Sekolah Menengah Atas di SMA Katolik Cendrawasih dalam waktu dua tahun melalui program Kelas Akselerasi.

Pengalaman

Kerja = pernah bekerja sebagai Kasir di butik Gaudi di Mall Ratu Indah Makassar.

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Makassar, 8 Februari 2013

Elvira Anggi Rara Sinang

KUESIONER PENELITIAN
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK PERTIWI
digunakan dalam rangka penyusunan skripsi
pada program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan di atas, maka dengan hormat, saya :

Nama : ELVIRA ANGGI RARA SINANG

NIM : A 211 08 970

Mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka.

Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata Satu (S1), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.

Daftar pertanyaan ini berisi tentang pengaruh *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian), dan *tangible* (bukti fisik), terhadap kepuasan pasien di RS IbudanAnak Pertiwi

Atas perhatiannya dalam mengisi daftar pertanyaan/kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

ELVIRA ANGGI RARA SINANG

KUESIONER PENELITIAN
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK PERTIWI
digunakan dalam rangka penyusunan skripsi
pada program S1 Fakultas EkonomidanBisnis Universitas Hasanuddin

IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda “✓” pada jawaban yang anda pilih sesuai dengan biodata anda.

Nama (inisial/bolehtidakdiisi) :

Alamat :

Usia : < 20Th

20 – 40Th

41 – 60Th

PendidikanTerakhir : SD Diploma

SMP Sarjana

SMA

Pekerjaan : PNS Lain-lain

PegawaiSwasta

Wlraswasta

PERTANYAAN

Petunjuk pengisian

Berilah tanda “✓” pada jawaban yang anda pilih sesuai dengan apa yang anda alami/rasakan.

Kategori pilihan jawaban dan keterangan

Sangat Tidak Setuju (STS)

Tidak Setuju (TS)

Netral (N)

Setuju (S)

Sangat Setuju (SS)

Dimensi Kualitas Layanan (X)

Reliability (kehandalan) “X1”

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Prosedur pelayanan di RS tidak berbelit-belit					
2	Petugas medis maupun non medis selalu bersikap ramah dalam memberi pelayanan					
3	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat.					
4	Pemeriksaan dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan					

Responsiveness (daya tanggap) “X2”

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Tenaga medis dan karyawan seharusnya memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan dan saran pasien.					
2	Petugas non medis dan medis RS selalu cepat dan merespon keinginan pasien					

3	Prosedur penyampaian informasi seharusnya yang jelas dan mudah dimengerti.					
4	Tenaga medis dan karyawan seharusnya selalu ada sesuai jadwal.					

Assurance (jaminan) "X3"

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan dan perawatan di RS					
2	Petugas medis dan non medis dapat memberikan rasa kepercayaan untuk mendapatkan perawatan terbaik kepada pasien					
3	Petugas medis dan non medis memiliki pengalaman dan pengetahuan yang luas					
4	RS seharusnya memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja tenaga medis dan karyawan.					

Emphaty (kepedulian) "X4"

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Petugas medis dan non medis melayani pasien dengan ramah tanpa memandang status pasien					
2	Komunikasi pasien dengan tenaga medis dan karyawan berjalan baik dan lancar					
3	Pihak RS selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien					
4	RS memberikan kemudahan dalam akses pelayanan kesehatan					

Tangible (bukti fisik) "X5"

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Tenaga medis dan non medis berpenampilan rapi, sopan, serta keserasian seragam dalam menjalankan tugasnya.					
2	RS memiliki peralatan yang canggih dalam setiap pemeriksaan					
3	Ruangan tunggu di RS yang nyaman dan memadai					
4	Ruangan gedung RSTERjaga kebersihannya					

KEPUASAN (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Pelayanan jasa kesehatan di RSsesuai dengan harapan pasien					
2	Fasilitas penunjang lengkap sesuai dengan kebutuhan pasien					
3	Pasien merasa nyaman saat petugas melakukan pemeriksaan dansaatberada di rumahsakit					
4	Adanyakesediaanuntukmerekomendasikanru mahsakitkepadapihak lain					

Frequency Table

X11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	4	4.0	4.0	5.0
3	21	21.0	21.0	26.0
4	58	58.0	58.0	84.0
5	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	5	5.0	5.0	6.0
3	19	19.0	19.0	25.0
4	64	64.0	64.0	89.0
5	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	5.0	5.0	5.0
2	17	17.0	17.0	22.0
3	31	31.0	31.0	53.0
4	43	43.0	43.0	96.0
5	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	7	7.0	7.0	8.0
3	13	13.0	13.0	21.0
Valid 4	56	56.0	56.0	77.0
5	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	5	5.0	5.0	6.0
3	19	19.0	19.0	25.0
Valid 4	64	64.0	64.0	89.0
5	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	7	7.0	7.0	8.0
3	13	13.0	13.0	21.0
Valid 4	56	56.0	56.0	77.0
5	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	4	4.0	4.0	5.0
3	21	21.0	21.0	26.0
Valid 4	58	58.0	58.0	84.0
5	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	5	5.0	5.0	6.0
3	19	19.0	19.0	25.0
Valid 4	64	64.0	64.0	89.0
5	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X31

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	8	8.0	8.0	8.0
3	22	22.0	22.0	30.0
Valid 4	59	59.0	59.0	89.0
5	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X32

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	7	7.0	7.0	8.0
3	25	25.0	25.0	33.0
4	48	48.0	48.0	81.0
5	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X33

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	7	7.0	7.0	8.0
3	13	13.0	13.0	21.0
4	56	56.0	56.0	77.0
5	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X34

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	1	1.0	1.0	2.0
3	11	11.0	11.0	13.0
4	77	77.0	77.0	90.0
5	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X41

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	5	5.0	5.0	6.0
3	19	19.0	19.0	25.0
4	64	64.0	64.0	89.0
5	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X42

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	7	7.0	7.0	8.0
3	13	13.0	13.0	21.0
4	56	56.0	56.0	77.0
5	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X43

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	7	7.0	7.0	8.0
3	13	13.0	13.0	21.0
4	56	56.0	56.0	77.0
5	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X44

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	1	1.0	1.0	2.0
3	11	11.0	11.0	13.0
Valid 4	77	77.0	77.0	90.0
5	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X51

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	5	5.0	5.0	6.0
3	19	19.0	19.0	25.0
Valid 4	64	64.0	64.0	89.0
5	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X52

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	13	13.0	13.0	13.0
3	28	28.0	28.0	41.0
Valid 4	53	53.0	53.0	94.0
5	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X53

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	7	7.0	7.0	8.0
3	13	13.0	13.0	21.0
Valid 4	56	56.0	56.0	77.0
5	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X54

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	3.0	3.0	3.0
2	18	18.0	18.0	21.0
3	31	31.0	31.0	52.0
Valid 4	44	44.0	44.0	96.0
5	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	7	7.0	7.0	8.0
3	13	13.0	13.0	21.0
Valid 4	56	56.0	56.0	77.0
5	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	1	1.0	1.0	2.0
3	11	11.0	11.0	13.0
4	77	77.0	77.0	90.0
5	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	4	4.0	4.0	5.0
3	21	21.0	21.0	26.0
4	58	58.0	58.0	84.0
5	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	5	5.0	5.0	6.0
3	19	19.0	19.0	25.0
4	64	64.0	64.0	89.0
5	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Correlations

		Correlations					
		X11	X12	X13	X14	X21	X22
X11	Pearson Correlation	1	.415**	.244 ⁺	.501**	.415**	.501**
	Sig. (2-tailed)		.000	.015	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	.415**	1	.357**	.740**	1.000**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlation	.244 ⁺	.357**	1	.256 ⁺	.357**	.256 ⁺
	Sig. (2-tailed)	.015	.000		.010	.000	.010
	N	100	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	.501**	.740**	.256 ⁺	1	.740**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X21	Pearson Correlation	.415**	1.000**	.357**	.740**	1	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X22	Pearson Correlation	.501**	.740**	.256 ⁺	1.000**	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
X23	Pearson Correlation	1.000**	.415**	.244 ⁺	.501**	.415**	.501**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.015	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X24	Pearson Correlation	.415**	1.000**	.357**	.740**	1.000**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X31	Pearson Correlation	.046	.095	.228 ⁺	.048	.095	.048
	Sig. (2-tailed)	.651	.347	.022	.635	.347	.635
	N	100	100	100	100	100	100
X32	Pearson Correlation	.117	.089	.195	.082	.089	.082
	Sig. (2-tailed)	.248	.379	.052	.418	.379	.418
	N	100	100	100	100	100	100
X33	Pearson Correlation	.501**	.740**	.256 ⁺	1.000**	.740**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		X23	X24	X31	X32	X33	X34
X11	Pearson Correlation	1.000	.415**	.046 ⁺	.117**	.501**	.493**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.651	.248	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	.415**	1.000	.095**	.089**	.740**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.347	.379	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlation	.244 ⁺	.357**	.228	.195 ⁺	.256**	.171 ⁺
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.022	.052	.010	.088
	N	100	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	.501**	.740**	.048 ⁺	.082	1.000**	.477**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.635	.418	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X21	Pearson Correlation	.415**	1.000**	.095**	.089**	.740	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.347	.379	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X22	Pearson Correlation	.501**	.740**	.048 ⁺	.082**	1.000**	.477
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.635	.418	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X23	Pearson Correlation	1**	.415**	.046 ⁺	.117**	.501**	.493**
	Sig. (2-tailed)		.000	.651	.248	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X24	Pearson Correlation	.415**	1**	.095**	.089**	.740**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000		.347	.379	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X31	Pearson Correlation	.046	.095	1 ⁺	.588	.048	.009
	Sig. (2-tailed)	.651	.347		.000	.635	.932
	N	100	100	100	100	100	100
X32	Pearson Correlation	.117	.089	.588	1	.082	.049
	Sig. (2-tailed)	.248	.379	.000		.418	.631
	N	100	100	100	100	100	100
X33	Pearson Correlation	.501**	.740**	.048 ⁺	.082**	1**	.477**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.635	.418		.000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		X41	X42	X43	X44	X51	X52
X11	Pearson Correlation	.415	.501**	.501 ⁺	.493**	.415**	.447**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	1.000**	.740	.740**	.577**	1.000**	.391**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlation	.357 ⁺	.256**	.256	.171 ⁺	.357**	.485 ⁺
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.010	.088	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	.740**	1.000**	1.000 ⁺	.477	.740**	.439**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X21	Pearson Correlation	1.000**	.740**	.740**	.577**	1.000	.391**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X22	Pearson Correlation	.740**	1.000**	1.000 ⁺	.477**	.740**	.439
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X23	Pearson Correlation	.415**	.501**	.501 ⁺	.493**	.415**	.447**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X24	Pearson Correlation	1.000**	.740**	.740**	.577**	1.000**	.391**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X31	Pearson Correlation	.095	.048	.048 ⁺	.009	.095	.084
	Sig. (2-tailed)	.347	.635	.635	.932	.347	.408
	N	100	100	100	100	100	100
X32	Pearson Correlation	.089	.082	.082	.049	.089	.201
	Sig. (2-tailed)	.379	.418	.418	.631	.379	.045
	N	100	100	100	100	100	100
X33	Pearson Correlation	.740**	1.000**	1.000 ⁺	.477**	.740**	.439**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		X53	X54	Y1	Y2	Y3	Y4
X11	Pearson Correlation	.501	.250**	.501 ⁺	.493**	1.000**	.415**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	.740**	.401	.740**	.577**	.415**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlation	.256 ⁺	.967**	.256	.171 ⁺	.244**	.357 ⁺
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.010	.088	.015	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	1.000**	.310**	1.000 ⁺	.477	.501**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X21	Pearson Correlation	.740**	.401**	.740**	.577**	.415	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X22	Pearson Correlation	1.000**	.310**	1.000 ⁺	.477**	.501**	.740
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X23	Pearson Correlation	.501**	.250**	.501 ⁺	.493**	1.000**	.415**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X24	Pearson Correlation	.740**	.401**	.740**	.577**	.415**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X31	Pearson Correlation	.048	.255	.048 ⁺	.009	.046	.095
	Sig. (2-tailed)	.635	.010	.635	.932	.651	.347
	N	100	100	100	100	100	100
X32	Pearson Correlation	.082	.203	.082	.049	.117	.089
	Sig. (2-tailed)	.418	.042	.418	.631	.248	.379
	N	100	100	100	100	100	100
X33	Pearson Correlation	1.000**	.310**	1.000 ⁺	.477**	.501**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		TOTAL2
	Pearson Correlation	.657
X11	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.878**
X12	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.479*
X13	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.896**
X14	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.878**
X21	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.896**
X22	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.657**
X23	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.878**
X24	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.199
X31	Sig. (2-tailed)	.054
	N	100
	Pearson Correlation	.229
X32	Sig. (2-tailed)	.022
	N	100
	Pearson Correlation	.896**
X33	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

Correlations

		X11	X12	X13	X14	X21	X22
X34	Pearson Correlation	.493	.577**	.171 ⁺	.477**	.577**	.477**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.088	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X41	Pearson Correlation	.415**	1.000	.357**	.740**	1.000**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X42	Pearson Correlation	.501 ⁺	.740**	.256	1.000 ⁺	.740**	1.000 ⁺
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X43	Pearson Correlation	.501**	.740**	.256 ⁺	1.000	.740**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X44	Pearson Correlation	.493**	.577**	.171**	.477**	.577	.477**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.088	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X51	Pearson Correlation	.415**	1.000**	.357 ⁺	.740**	1.000**	.740
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X52	Pearson Correlation	.447**	.391**	.485 ⁺	.439**	.391**	.439**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X53	Pearson Correlation	.501**	.740**	.256**	1.000**	.740**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X54	Pearson Correlation	.250	.401	.967 ⁺	.310	.401	.310
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.000	.002	.000	.002
	N	100	100	100	100	100	100
Y1	Pearson Correlation	.501	.740	.256	1.000	.740	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.493**	.577**	.171 ⁺	.477**	.577**	.477**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.088	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Correlations					
		X23	X24	X31	X32	X33	X34
X34	Pearson Correlation	.493	.577**	.009 ⁺	.049**	.477**	1**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.932	.631	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
X41	Pearson Correlation	.415**	1.000	.095**	.089**	.740**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.347	.379	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X42	Pearson Correlation	.501 ⁺	.740**	.048	.082 ⁺	1.000**	.477 ⁺
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.635	.418	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X43	Pearson Correlation	.501**	.740**	.048 ⁺	.082	1.000**	.477**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.635	.418	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X44	Pearson Correlation	.493**	.577**	.009**	.049**	.477	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.932	.631	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X51	Pearson Correlation	.415**	1.000**	.095 ⁺	.089**	.740**	.577
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.347	.379	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X52	Pearson Correlation	.447**	.391**	.084 ⁺	.201**	.439**	.285**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.408	.045	.000	.004
	N	100	100	100	100	100	100
X53	Pearson Correlation	.501**	.740**	.048**	.082**	1.000**	.477**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.635	.418	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X54	Pearson Correlation	.250	.401	.255 ⁺	.203	.310	.184
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.010	.042	.002	.067
	N	100	100	100	100	100	100
Y1	Pearson Correlation	.501	.740	.048	.082	1.000	.477
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.635	.418	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.493**	.577**	.009 ⁺	.049**	.477**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.932	.631	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

		X41	X42	X43	X44	X51	X52
X34	Pearson Correlation	.577	.477**	.477*	1.000**	.577**	.285**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.004
	N	100	100	100	100	100	100
X41	Pearson Correlation	1**	.740	.740**	.577**	1.000**	.391**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X42	Pearson Correlation	.740*	1**	1.000	.477*	.740**	.439*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X43	Pearson Correlation	.740**	1.000**	1*	.477	.740**	.439**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X44	Pearson Correlation	.577**	.477**	.477**	1**	.577	.285**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.004
	N	100	100	100	100	100	100
X51	Pearson Correlation	1.000**	.740**	.740*	.577**	1**	.391
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X52	Pearson Correlation	.391**	.439**	.439*	.285**	.391**	1**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
X53	Pearson Correlation	.740**	1.000**	1.000**	.477**	.740**	.439**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X54	Pearson Correlation	.401	.310	.310*	.184	.401	.534
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.002	.067	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1	Pearson Correlation	.740	1.000	1.000	.477	.740	.439
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.577**	.477**	.477*	1.000**	.577**	.285**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.004
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		X53	X54	Y1	Y2	Y3	Y4
X34	Pearson Correlation	.477	.184**	.477 ⁺	1.000**	.493**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000	.067	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X41	Pearson Correlation	.740**	.401	.740**	.577**	.415**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X42	Pearson Correlation	1.000 ⁺	.310**	1.000	.477 ⁺	.501**	.740 ⁺
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X43	Pearson Correlation	1.000**	.310**	1.000 ⁺	.477	.501**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X44	Pearson Correlation	.477**	.184**	.477**	1.000**	.493	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000	.067	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X51	Pearson Correlation	.740**	.401**	.740 ⁺	.577**	.415**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X52	Pearson Correlation	.439**	.534**	.439 ⁺	.285**	.447**	.391**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X53	Pearson Correlation	1**	.310**	1.000**	.477**	.501**	.740**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X54	Pearson Correlation	.310	1	.310 ⁺	.184	.250	.401
	Sig. (2-tailed)	.002		.002	.067	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1	Pearson Correlation	1.000	.310	1	.477	.501	.740
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.477**	.184**	.477 ⁺	1**	.493**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000	.067	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		TOTAL2
	Pearson Correlation	.652
X34	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.878**
X41	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.896*
X42	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.896**
X43	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.652**
X44	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.878**
X51	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.577**
X52	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.896**
X53	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.525
X54	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.896
Y1	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
	Pearson Correlation	.652**
Y2	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

Correlations

		X11	X12	X13	X14	X21	X22
Y3	Pearson Correlation	1.000	.415**	.244*	.501**	.415**	.501**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.015	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.415**	1.000	.357**	.740**	1.000**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL2	Pearson Correlation	.657*	.878**	.479	.896*	.878**	.896*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		X23	X24	X31	X32	X33	X34
Y3	Pearson Correlation	1.000	.415**	.046*	.117**	.501**	.493**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.651	.248	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.415**	1.000	.095**	.089**	.740**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.347	.379	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL2	Pearson Correlation	.657*	.878**	.199	.229*	.896**	.652*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.054	.022	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		X41	X42	X43	X44	X51	X52
Y3	Pearson Correlation	.415	.501**	.501*	.493**	.415**	.447**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	1.000**	.740	.740**	.577**	1.000**	.391**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL2	Pearson Correlation	.878*	.896**	.896	.652*	.878**	.577*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

		Correlations					
		X53	X54	Y1	Y2	Y3	Y4
Y3	Pearson Correlation	.501	.250**	.501*	.493**	1**	.415**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.740**	.401	.740**	.577**	.415**	1**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL2	Pearson Correlation	.896*	.525**	.896	.652*	.657**	.878*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

		Correlations	
		TOTAL2	
Y3	Pearson Correlation		.657
	Sig. (2-tailed)		.000
	N		100
Y4	Pearson Correlation		.878**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N		100
TOTAL2	Pearson Correlation		1*
	Sig. (2-tailed)		
	N		100

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

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

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X3, X2, X4, X1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.984 ^a	.969	.967	.436

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X2, X4, X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	549.148	5	109.830	578.304	.000 ^b
	Residual	17.852	94	.190		
	Total	567.000	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X3, X2, X4, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.164	.327		3.562	.001
	X1	.349	.077	.362	4.522	.000
	X2	.484	.080	.537	6.033	.000
	X3	.138	.047	.092	2.910	.005
	X4	.267	.066	.298	4.062	.000
	X5	-.277	.053	-.296	-5.240	.000

a. Dependent Variable: Y

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.728	.742	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X11	3.84	.775	100
X12	3.79	.743	100
X13	3.24	.955	100
X14	3.93	.856	100

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.700	3.240	3.930	.690	1.213	.097	4

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.872	.874	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X21	3.79	.743	100
X22	3.93	.856	100
X23	3.84	.775	100
X24	3.79	.743	100

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.838	3.790	3.930	.140	1.037	.004	4

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.611	.614	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X31	3.73	.763	100
X32	3.76	.911	100
X33	3.93	.856	100
X34	3.94	.583	100

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.840	3.730	3.940	.210	1.056	.012	4

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.894	.890	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X41	3.79	.743	100
X42	3.93	.856	100
X43	3.93	.856	100
X44	3.94	.583	100

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.898	3.790	3.940	.150	1.040	.005	4

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.774	.780	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X51	3.79	.743	100
X52	3.52	.797	100
X53	3.93	.856	100
X54	3.28	.911	100

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.630	3.280	3.930	.650	1.198	.083	4

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.816	.821	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	3.93	.856	100
Y2	3.94	.583	100
Y3	3.84	.775	100
Y4	3.79	.743	100

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.875	3.790	3.940	.150	1.040	.005	4

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

Df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91

43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78

93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 .160)

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884	
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712	
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453	
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318	
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343	
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763	
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529	
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079	
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681	
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370	
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470	
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963	
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198	
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739	
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283	
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615	
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577	
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048	
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940	
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181	
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715	
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499	
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496	
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678	
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019	
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500	
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103	
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816	
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624	
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518	
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490	
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531	
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634	
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793	
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005	

36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657

88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Tabel r Product Moment
Pada Sig.0,05 (Two Tail)

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126