

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama,T.Y., 2010. *Manajemen Adminstrasi RS Edisi ke 2*. Jakarta, Penerbit Universitas Indonesia
- Agustiono,B. dkk., 2004. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di RS ST. Elisabeth Semarang*.
- Azis Wiyono, dkk., Studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta,2006
- Anjaryani,W. D., 2009. *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Program pasca sarjana Promosi Kesehatan, UNDIP Semarang
- Azwar, A., 1996, *Menjaga mutu pelayanan kesehatan*, Yayasan Penerbit IDI.Jakarta
- Budiman, dkk. 2010. *Jurnal Kesehatan Kartika Hubungan status demografi dan kepuasan masyarakat tentang pelayanan Jamkessmas di wilayah Puskesmas Tanjung Sari, Kabupaten Bogor*.
- Departemen Kesehatan RI. *Peraturan Menteri Kesehatan RI, No. 159b/Menkes/Per/II/1988*, Jakarta, 1988.
- Departemen Kesehatan RI. *Keputusan Menteri Kesehatan RI, No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit* Jakarta, 1988.
- Departemen Kesehatan RI, Direktorat Pelayanan Medik,2005. *Pengukuran Kinerja Rumah Sakit*. Jakarta
- Departemen Kesehatan RI.2012, *Profil Data Kesehatan Indonesia Tahun 2011*
- Departemen Kesehatan RI. 2007, *Pedoman penyelenggaraan rumah sakit*
- Febriani, Valentina, A., 2012. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien(Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan) RSUP Ciptomangunkusumo*. Universitas Diponegoro Semarang.

Fuadi, Yuniar Rouf., 2008. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap pada rumah sakit daerah Ngudi Waluyo Wlingi Blitar*. Fakultas Ekonomi UIN. Malang

Jacobalis, S., 1998. *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*, Jakarta.PERSI

Kotler, P dan Keller, Kevin L.,2009. *Managemen pemasaran II*, Edisi 13, Jakarta, Erlangga

Muninjaya, Gde., 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC

Laksono, Ismawan N., 2008. *Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Program Pasca sarjana Universitas Diponegoro Semarang*

Nurhasimah., 2011. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat Inap RS. Bhayangkara Maupodang – Makassar*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar

Pohan, Imbalo. S., 2007. *Jaminan mutu pelayanan kesehatan, cetakan I*. Penerbit Buku kedokteran EGC. Jakarta

Pujiastuti, Wiwit.,2010. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RSU PKU Muhammadiyah, Cepu. Fakultas Ekonomi, UIN Maulana Malik Ibrahim

Rachmadi., 2000, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Karimun*, Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Jakarta

RSUD Daya. Profil Rumah Sakit Umum Daya Tahun 2010

RSUD Daya. Profil Rumah Sakit Umum Daya Tahun 2011

Puspita, Ika., 2009. *Hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan citra rumah sakit Umum daerah kabupaten aceh, Tamiang*, Fakultas kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara Medan.

Sabarguna, Boy., 2009. *Manajemen Rumah Sakit, jilid 2*. Jakarta,Sagung Seto.

Sugiyono, 2011., *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, PenerbitAlfabeta

Supranto, J., 2011. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*, Jakarta, Penerbit Rineka Cipta.

Supriyanto, S., dkk. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: ANDI

Suryawati, C., 2004. *Jurnal: Kepuasan Pasien Rumah Sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian)*, Jakarta. JMPK/Vol:07/No: 04/Desember 2004.

Susanto Heru. 1999. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Bed Occupancy Rate (BOR) Rumah Sakit "Roemani"*. Semarang. Pasca Sarjana UNDIP

Syarianingsih S, Nur., 2011. Pengaruh tingkat kepuasan terhadap minat kembali pasien Instalasi Rawat Jalan RS.TK II Pelamonia-Makassar. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar

Thenie, Hery., 2002. *Persepsi pasien pulang paksa terhadap pelayanan rumah sakit di rumah sakit umum daerah Karawang, Jakarta*, Pasca sarjana UI

Tjiptono, Fandy., 1997. *Total Quality Management, Edisi 1* Penerbit Andi Yogyakarta

Tjiptono, Fandy., 2005. *Service, Quality & satisfication*, Penerbit Andi Yogyakarta

Widayat, R., 2009. *Being a great and sustainable hospital: beberapa pitfall manajemen yang harus dihadapi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Wijono, D. 2000. *Managemen mutu pelayanan kesehatan, Buku I*, Airlangga University Press.

Wijono, D., 2008. *Managemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien: Prinsip dan Praktek*, Surabaya. Duta Prima Airlangga.

Wijono, D., 2010. *Himpunan Peraturan Perundang-undangan tentang RS*. Duta Prima Airlangga, Jakarta.

## PENENTUAN KRITERIA OBYEKTIF

1. Penentuan kriteria objektif variabel *professionalism* diukur dengan skala Likert, dengan menggunakan 4 tingkatan kategori yaitu dimana jawaban sangat setuju diberi skor 4, jawaban setuju diberi skor 3, jawaban tidak setuju diberi skor 2, dan jawaban sangat tidak setuju diberi nilai 1.

a. Dokter

Berikut langkah-langkahnya:

- 1) Jumlah pertanyaan = 6 point
- 2) Nilai skala pertanyaan = 1 - 4 (sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju dan sangat setuju)
- 3) Skor tertinggi = Jumlah Pertanyaan x Skor Jawaban Tertinggi  
= 6 x 4  
= 24
- 4) Skor terendah = Jumlah Pertanyaan x Skor Jawaban Terendah  
= 6 x 1  
= 6
- 5) Kemudian diukur dengan rumus Sudarto :  $I = \frac{R}{K}$
- 6) Dimana:
  - I = Interval kelas
  - R(Range) = nilai skor tertinggi – nilai skor terendah  
= 24 – 6  
= 18
  - K(Jumlah kategori) = 18/4  
**6,8**

Maka interval Kelasnya

Kriteria obyektif:

- |                     |   |  |
|---------------------|---|--|
| Sangat setuju       | : | Jika skor jawaban responden 19,8 - 24 dari total skor pernyataan   |
| Setuju              | : | Jika skor jawaban responden 15,2 - 19,7 dari total skor pernyataan |
| Tidak setuju        | : | Jika skor jawaban responden 10,6 – 15,1 dari total skor pernyataan |
| Sangat tidak setuju | : | Jika skor jawaban responden 6 – 10,5 dari total skor               |

- Baik : pernyataan  
 : Jika skor jawaban responden 15,2 – 24 dari total pernyataan  
 Tidak baik : Jika skor jawaban responden 6 – 15,1 dari total skor pernyataan

b. **Perawat**

Berikut langkah-langkahnya :

- a. Jumlah pertanyaan = 6 point
- b. Nilai skala pertanyaan = 1 - 4 (sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju dan sangat setuju)
- c. Skor tertinggi = Jumlah Pertanyaan x Skor Jawaban Tertinggi  
 = 6 x 4  
 = 24
- d. Skor terendah = Jumlah Pertanyaan x Skor Jawaban Terendah  
 = 6 x 1  
 = 6
- e. Kemudian diukur dengan rumus Sudarto :  $I = \frac{R}{K}$
- f. Dimana:
- I = Interval kelas
  - R(Range) = nilai skor tertinggi – nilai skor terendah  
 = 24 – 6  
 = 18  
 = 4
  - K(Jumlah kategori) = 18/4
- h. **6,8**

Maka interval Kelasnya

Kriteria obyektif:

- Sangat setuju : Jika skor jawaban responden 19,8 - 24 dari total skor pernyataan  
 Setuju : Jika skor jawaban responden 15,2 - 19,7 dari total skor pernyataan  
 Tidak setuju : Jika skor jawaban responden 10,6 - 15,1 dari total skor pernyataan  
 Sangat tidak setuju : Jika skor jawaban responden 6 - 10,5 dari total skor pernyataan  
 Baik : Jika skor jawaban responden 15,2 - 24 dari total pernyataan  
 Tidak baik : Jika skor jawaban responden 6 - 15,1 dari total pernyataan

2. Penentuan kriteria objektif variabel *aksesibilitas dan fleksibilitas* diukur dengan skala Likert, dengan menggunakan 4 tingkatan kategori yaitu dimana jawaban sangat setuju diberi skor 4, jawaban setuju diberi skor 3, jawaban tidak setuju diberi skor 2, dan jawaban sangat tidak setuju diberi nilai 1.

Berikut langkah - langkahnya:

- a. Jumlah pertanyaan = 9 poin
  - b. Nilai skala pertanyaan = 1 - 4 (sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju dan sangat setuju)
  - c. Skor tertinggi = Jumlah Pertanyaan x Skor Jawaban Tertinggi  
= 9 x 4  
= 36
  - d. Skor terendah = Jumlah Pertanyaan x Skor Jawaban Terendah  
= 9 x 1  
= 9
  - e. Kemudian diukur dengan rumus Sudarto :  $I = \frac{R}{K}$
  - f. Dimana:
    - I = Interval kelas
    - R(Range) = nilai skor tertinggi – nilai skor terendah  
= 36 - 9  
= 18  
= 4
    - K(Jumlah kategori) = 18/4  
= **6,75** dibulatkan 6,8
- Maka interval kelasnya (I) :

Kriteria obyektif:

- Sangat setuju : Jika skor jawaban responden 29,7 - 36 dari total skor pernyataan
- Setuju : Jika skor jawaban responden 22,8 - 29,6 dari total skor pernyataan
- Tidak setuju : Jika skor jawaban responden 15,9 - 22,7 dari total skor pernyataan
- Sangat tidak setuju : Jika skor jawaban responden 9 - 15,8 dari total skor pernyataan
- Baik : Jika skor jawaban responden 22,8 - 36 dari total skor pernyataan
- Tidak baik : Jika skor jawaban responden 9 - 22,7 dari total skor pernyataan

3. Penentuan kriteria objektif variabel *servicecape* diukur dengan skala Likert, dengan menggunakan 4 tingkatan kategori yaitu dimana jawaban sangat setuju diberi skor 4, jawaban setuju diberi skor 3, jawaban tidak setuju diberi skor 2, dan jawaban sangat tidak setuju diberi nilai 1.

Berikut langkah-langkahnya:

- a. Jumlah pertanyaan = 7 poin
- b. Nilai skala pertanyaan = 1 - 4 (sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju dan sangat setuju)
- c. Skor tertinggi = Jumlah Pernyataan x Skor Jawaban Tertinggi  
= 7 x 4  
= 28
- d. Skor terendah = Jumlah Pernyataan x Skor Jawaban Terendah  
= 7 x 1  
= 7
- e. Kemudian diukur dengan rumus Sudarto :  $I = \frac{R}{K}$
- f. Dimana:
  - I = Interval kelas
  - R(Range) = nilai skor tertinggi – nilai skor terendah  
= 28 – 7  
= 21  
= 4
- g. ▪ K(Jumlah kategori) = 21/4  
Maka interval kelasnya (I) : = 5,25 dibulatkan menjadi **5,3**

Kriteria obyektif:

- |                     |   |  |
|---------------------|---|--|
| Sangat setuju       | : | Jika skor jawaban responden 23,2 - 28 dari total skor pernyataan   |
| Setuju              | : | Jika skor jawaban responden 17,8 - 23,1 dari total skor pernyataan |
| Tidak setuju        | : | Jika skor jawaban responden 12,4 - 17,7 dari total skor pertanyaan |
| Sangat tidak setuju | : | Jika skor jawaban responden 7 - 12,3 dari total skor pertanyaan    |
| Baik                | : | Jika skor jawaban responden 17,8 - 28 dari total pernyataan        |
| Tidak baik          | : | Jika skor jawaban responden 7 - 17,7 dari total skor pernyataan    |

4. Penentuan kriteria objektif variabel *reputasi dan kredibilitas* diukur dengan skala Likert, dengan menggunakan 4 tingkatan kategori yaitu dimana jawaban sangat setuju

diberi skor 4, jawaban setuju diberi skor 3, jawaban tidak setuju diberi skor 2, dan jawaban sangat tidak setuju diberi nilai 1.

Berikut langkah-langkahnya:

- a. Jumlah pertanyaan = 7 poin
- b. Nilai skala pertanyaan = 1 - 4 (sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju dan sangat setuju)
- c. Skor tertinggi = Jumlah Pernyataan x Skor Jawaban Tertinggi  
= 7 x 4  
= 28
- d. Skor terendah = Jumlah Pernyataan x Skor Jawaban Terendah  
= 7 x 1  
= 7
- e. Kemudian diukur dengan rumus Sudarto :  $I = \frac{R}{K}$
- f. Dimana:
  - I = Interval kelas
  - R(Range) = nilai skor tertinggi – nilai skor terendah  
= 28–7  
= 21  
= 4
- g. ▪ K(Jumlah kategori) = 21/4  
Maka interval kelasnya (I) : = 5,25 dibulatkan **5,3**

Kriteria obyektif:

- Sangat setuju : jika skor jawaban responden 23,2 – 28 dari total skor pernyataan
- Setuju : jika skor jawaban responden 17,8 - 23,1 dari total skor pernyataan.
- Tidak setuju : jika skor jawaban responden 12,4 - 17,7 dari total skor pernyataan
- Sangat tidak setuju : jika skor jawaban responden 7 - 12,3 dari total skor pernyataan.
- Baik : jika skor jawaban responden 17,8 - 28 dari total skor pernyataan.
- Tidak baik : jika skor jawaban responden 7 - 17,7 dari total skor pernyataan



5. Penentuan kriteria objektif variabel kepuasan diukur dengan skala Gutman, dengan menggunakan 2 tingkatan kategori yaitu dimana jawaban puas diberi skor 2, dan jawaban tidak puas diberi nilai 1.

Berikut langkah-langkahnya:

- a. Jumlah pertanyaan = 10 poin
  - b. Nilai skala pertanyaan = 1 - 2(tidak puas, puas)
  - c. Skor tertinggi = Jumlah pernyataan x Skor Jawaban Tertinggi  
= 10 x 2  
= 20
  - d. Skor terendah = Jumlah pernyataan x Skor Jawaban Terendah  
= 10 x 1  
= 10
  - e. Kemudian diukur dengan rumus Sudarto :  $I = \frac{R}{K}$
  - f. Dimana:
    - I = Interval kelas
    - R(Range) = nilai skor tertinggi – nilai skor terendah  
= 20 - 10  
= 10  
= 2
  - g. ▪ K(Jumlah kategori) = 10/2  
= 5
- Maka interval kelasnya (I) :

Kriteria obyektif

Puas : jika skor jawaban responden 16 - 20 dari total skor pernyataan

Tidak puas : jika skor jawaban responden 10 – 15 dari total skor pernyataan

**KUESIONER PENELITIAN**  
**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN UMUM TENTANG KUALITAS PELAYANAN**  
**PADA INSTALASI RAWAT INAP RSUD DAYA MAKASSAR TAHUN 2013**

Bapak/ibu/sdra/i yang kami hormati,  
Demi peningkatan kualitas pelayanan RSUD Daya Makassar, kami mohon bantuan Bapak/ibu untuk memberikan jawaban pada pernyataan-pernyataan dibawah ini. Berilah tanda cek (√) pada kolom yang tersedia sesuai tanggapan Bapak/ibu/sdra/i, dengan alternatif jawaban.

**IDENTITAS RESPONDEN:**

- A. Nama:
- B. Umur:
- C. Jenis kelamin:
1. Laki-laki
  2. Perempuan
- D. Alamat:
- E. Pendidikan:
1. Tamat SD/ sederajat
  2. Tamat SMP/ sederajat
  3. Tamat SMU/ sederajat
  4. Tamat D-III/S-1/S-2
- F. Pekerjaan:
1. Tidak bekerja/IRT
  2. Karyawan swasta
  3. Wiraswasta
- G. Penghasilan perbulan:
1. < Rp. 2.000.000
  2. Rp.2.000.000 – Rp.3.000.000
  3. Rp. 3.000.000 – Rp.4.000.000
  4. >Rp. 4.000.000
- H. Lama anda dirawat di rumah sakit ini:
1. Kurang dari 3 hari
  2. 3-6 hari
  3. 7-15 hari
  4. Lebih dari 15 hari
- I. Ruang kelas perawatan Anda:
1. VIP
  2. Kelas I
  3. Kelas II

4. Kelas III

J. Jenis pasien

1. Baru
2. Lama

<b>KUALITAS PELAYANAN</b>
---------------------------

Alternatif Jawaban:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Setuju
- 4 = Sangat Setuju

NO	Pernyataan	Kode Jawaban			
		1	2	3	4
<b>I. Kualitas teknis</b>					
<b>Skill dan Profesionalisme</b>					
a. Dokter					
1	Dokter mampu menetapkan diagnosis penyakit secara cepat, tepat dan akurat				
2	Dokter segera menginstruksikan pemeriksaan penunjang laboratorium dan rontgen jika dibutuhkan				
3	Dokter memberikan terapi/obat dengan tepat: tidak banyak terjadi pengantian obat				
4	Dokter, bersedia memberikan informasi apabila pasien dan keluarga bertanya tentang penyakit/diagnosa dan terapi yang diberikan				
5	Dokter memberi kesempatan untuk berkonsultasi				
6	Jika perlu dokter mengkonsultasikan pasien ke dokter lain				
b. Perawat					
1	Perawat terampil saat melakukan pengukuran tekanan darah				
2	Perawat terampil saat melakukan pemasangan infus				
3	Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat				
4	Perawat memberi informasi tentang peraturan, waktu makan, waktu tidur, kunjungan dokter, penyimpanan barang berharga dan jam besuk				
5	Perawat menginformasikan persiapan yang harus dilakukan oleh pasien sebelum				

	pemeriksaan laboratorium, rontgen atau sebelum berkonsultasi dengan dokter lain				
6	Perawat selalu memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien				
NO	Pernyataan	Kode Jawaban			
		1	2	3	4
<b>II Kualitas Fungsional</b>					
<b>Aksesibilitas dan fleksibilitas</b>					
1	Lokasi RSUD Daya strategis dan mudah dijangkau				
2	Prosedur penerimaan pasien di RS mudah dan cepat				
3	Pelayanan, pengobatan dan perawatan cepat, tepat dan tidak berbelit-belit				
4	Prosedur pelayanan administrasi/keuangan RSUD Daya jelas dan tidak berbelit-belit				
5	Dokter jaga tersedia selama 24 jam dan dokter yang menangani pasien selalu on call				
6	Dokter dan perawat bertindak cepat pada saat pasien membutuhkan				
7	Pasien bisa memilih dokter untuk merawatnya				
8	Mempunyai aturan jam besuk yang tidak terlalu ketat				
9	Biaya perawatan yang tidak terlalu mahal(terjangkau)				
<b>Serviscape</b>					
1	Tempat tidur pasien bersih dan rapi				
2	Ruangan rawat inap tertata bersih dan nyaman				
3	Peralatan yang siap dipakai dalam kondisi bersih, lengkap serta berfungsi dengan baik				
4	Tersedianya tempat sampah pada setiap kamar pasien				
5	RSUD Daya memiliki prasarana umum yang lengkap seperti telepon umum, tempat parkir, tempat ibadah dan kantin				
5	Dokter dan perawat berpenampilan rapi dan bersih				
6	Dokter dan perawat bersikap sopan dan ramah				
<b>III. Brand Image</b>					
<b>Reputasi dan Kredibilitas</b>					
1	Saya percaya bahwa RSUD Daya				

	memberikan pelayanan yang terbaik				
2	Pelayanan kesehatan RSUD Daya memiliki reputasi yang baik di masyarakat				
3	Dokter dan perawat berpengalaman dan memiliki prestasi yang baik				

NO	Pernyataan	Kode Jawaban			
		1	2	3	4
4	RSUD Daya selalu menjadi rumah sakit yang pertama kali muncul dalam pikiran saya dan saya pilih bila ingin berobat atau dirawat pada suatu rumah sakit				
5	Saya sangat terkesan dengan pelayanan kesehatan di RSUD Daya yang sangat memuaskan				
6	Saya akan menceritakan kesan yang baik selama saya mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Daya kepada orang lain				
7	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk berobat ke RSUD Daya				

**KEPUASAN**

Alternatif Jawaban:

1 = Tidak Puas

2 = Puas

NO	Peryataan	Kode Jawaban	
		1(Tidak Puas)	2(Puas)
1	Petugas memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial		
2	Petugas memberi informasi tentang alur pelayanan pasien		
3	Perjanjian tindakan(Lab, foto thoraks) oleh petugas tepat waktu		
4	Apotik rumah sakit dibuka 24 jam		
5	Obat-obatan tersedia dan lengkap		
6	Harga obat-obatan pada apotik RS Daya terjangkau		
7	Petugas Apotik memberikan informasi yang jelas tentang cara meminum dan menyimpan obat		
8	Semua pemeriksaan laboratorium dapat dilakukan pada RSUD Daya		
9	Petugas memberikan informasi besarnya		

	biaya dari setiap tindakan pelayanan yang diberikan		
10	Penjelasan petugas tentang makanan pantangan untuk pasien		

**USUL DAN SARAN:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Peneliti

(Agustinus L. Wasa Wangge)

Makassar: Januari 2013  
 Pasien/keluarga

(.....)

## Frequencies

### Kategori Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Remaja Awal	4	7,7	7,7	7,7
Remaja Akhir	13	25	25	32,7
Dewasa Awal	14	26,9	26,9	59,6
Dewasa Akhir	13	25	25	84,6
Lansia Awal	5	9,6	9,6	94,2
Lansia Akhir	3	5,8	5,8	100
Total	52	100.0	100.0	

### Jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	23	44.2	44.2	44.2
Perempuan	29	55.8	55.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

### Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tamat SD/ sederajat	5	9.6	9.6	9.6
Tamat SMP/ sederajat	7	13.5	13.5	23.1
Tamat SMU/ sederajat	27	51.9	51.9	75.0
Tamat DIII/S1/S2	13	25.0	25.0	100.0
Total	52	100.0	100.0	

### Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak bekerja/IRT	29	55.8	55.8	55.8
Karyawan swasta	12	23.0	23.0	78.8
Wiraswasta	11	21.2	21.2	100.0
Total	52	100.0	100.0	

### Penghasilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp. 2.000.000	24	46.2	46.2	46.2
≥Rp. 2.000.000	15	28.8	28.8	75.0
≥Rp. 3.000.000	3	5.8	5.8	80.8
≥ Rp. 4.000.000	10	19.2	19.2	100.0
Total	52	100.0	100.0	

#### Lama rawat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang dari 3 hari	17	32.7	32.7	32.7
3-6 hari	31	59.6	59.6	92.3
7-15 hari	4	7.7	7.7	100.0
Total	52	100.0	100.0	

#### Ruang perawatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid VIP	2	3.8	3.8	3.8
Kelas I	21	40.4	40.4	44.2
Kelas II	25	48.1	48.1	92.3
Kelas III	4	7.7	7.7	100.0
Total	52	100.0	100.0	

#### Jenis pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baru	45	86.5	86.5	86.5
Lama	7	13.5	13.5	100.0
Total	52	100.0	100.0	



**Kategori skill dokter**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat setuju	14	26.92	26.92	26.92
Setuju	32	61.54	61.54	88.46
Tidak setuju	6	11.54	11.54	100.0
Total	52	100.0	100.0	

**Kategori skill perawat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat setuju	8	15.4	15.4	15.4
Setuju	40	76.9	76.9	92.3
Sidak setuju	4	7.7	7.7	100.0
Total	52	100.0	100.0	

**Kategori Aksesibilitas dan fleksibilitas**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat setuju	5	9.6	9.6	9.6
Setuju	32	61.5	61.5	71.1
Tidak setuju	15	28.9	28.9	100.0
Total	52	100.0	100.0	

**Kategori Serviscape**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat setuju	5	9.6	9.6	9.6
Setuju	39	75.0	75.0	84.6
Tidak setuju	8	15.4	15.4	100.0
Total	52	100.0	100.0	

**Kategori Brand image**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	34	65.5	65.4	65.4
Tidak setuju	18	34.6	34.6	100.0
Total	52	100.0	100.0	

**Kategori kepuasan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	30	57.7	57.7	57.7
Tidak puas	22	42.3	42.3	100.0
Total	52	100.0	100.0	

**Crosstabs**

**Kategori umur \* kategori kepuasan Crosstabulation**

		kategori kepuasan		Total
		puas	tidak puas	
kategori umur 11-20 tahun	Count	7	3	10
	% within kategori umur	70.0%	30.0%	100.0%
	% of Total	13.5%	5.7%	19.2%
21-30 tahun	Count	6	5	11
	% within kategori umur	54.5%	45.5%	100.0%
	% of Total	11.5%	9.7%	21.2%
31-40 tahun	Count	9	10	19
	% within kategori umur	47.4%	52.6%	100.0%
	% of Total	17.3%	19.2%	36.5%
41-50 tahun	Count	4	1	5
	% within kategori umur	80.0%	20.0%	100.0%
	% of Total	7.7%	1.9%	9.6%
51-60 tahun	Count	4	3	7
	% within kategori umur	57.1%	42.9%	100.0%
	% of Total	7.7%	5.8%	13.5%
Total	Count	30	22	52
	% within kategori umur	57.7%	44.9%	100.0%
	% of Total	57.7%	44.9%	100.0%

**Jenis kelamin \* kategori kepuasan Crosstabulation**

		kategori kepuasan		Total
		puas	tidak puas	
Jenis kelamin laki-laki	Count	13	10	23
	% within Jenis kelamin	56.5%	43.5%	100.0%
	% of Total	25.0%	19.2%	44.2%
perempuan	Count	17	12	29
	% within Jenis kelamin	58.6%	41.4%	100.0%
	% of Total	32.7%	23.1%	55.8%
Total	Count	30	22	52
	% within Jenis kelamin	57.7%	42.3%	100.0%
	% of Total	57.7%	42.3%	100.0%

**Pendidikan \* kategori kepuasan Crosstabulation**

		kategori kepuasan		Total
		puas	tidak puas	
Pendidikan Tamat SD/ sederajat	Count	3	2	5
	% within Pendidikan	60%	40%	100.0%
	% of Total	5.8%	3.8%	9.6%
Tamat SMP/ sederajat	Count	4	3	7
	% within Pendidikan	57.1%	42.9%	100.0%
	% of Total	7.7%	5.8%	11.5%
Tamat SMU/ sederajat	Count	15	12	27
	% within Pendidikan	55.6%	44.4%	100.0%
	% of Total	28.8%	23.1%	51.9%
Tamat DIII/S1/S2	Count	8	5	13
	% within Pendidikan	61.5%	38.5%	100.0%
	% of Total	15.4%	9.6%	25.0%
Total	Count	30	22	52
	% within Pendidikan	57.7%	42.3%	100.0%
	% of Total	57.7%	42.3%	100.0%

**Pekerjaan \* kategori kepuasan Crosstabulation**

			kategori kepuasan		Total
			puas	tidak puas	
Pekerjaan Tidak bekerja/IRT	Count		17	12	29
	% within pekerjaan		58.6%	41.4%	100.0%
	% of Total		32.7%	23.1%	55.8%
Karyawan swasta	Count		6	6	12
	% within pekerjaan		50,0%	50,0%	100.0%
	% of Total		11.5%	11.5%	23.0%
Wiraswasta	Count		7	4	11
	% within pekerjaan		63.6%	36.4%	100.0%
	% of Total		13.5%	7.7%	21.2%
Total	Count		30	23	52
	% within pekerjaan		57.7%	42.3%	100.0%
	% of Total		57.7%	42.3%	100.0%

**Penghasilan \* kategori kepuasan Crosstabulation**

			kategori kepuasan		Total
			puas	tidak puas	
Penghasilan < Rp. 2.000.000	Count		13	11	24
	% within Penghasilan		54.2%	45.8%	100.0%
	% of Total		25.0%	21.2%	46.2%
≥Rp. 2.000.000	Count		10	5	15
	% within Penghasilan		66.7%	33.3%	100.0%
	% of Total		19.2%	9.6%	28.8%
≥Rp. 3.000.000	Count		1	2	3
	% within Penghasilan		40.0%	60.0%	100.0%
	% of Total		1.9%	3.8%	5.8%
≥Rp. 4.000.000	Count		6	4	10
	% within Penghasilan		60.0%	40.0%	100.0%
	% of Total		11.5%	7.7%	19.2%
Total	Count		30	22	52

	% within Penghasilan	57.7%	42.3%	100.0%
	% of Total	57.7%	42.3%	100.0%

**Lama rawat \* kategori kepuasan Crosstabulation**

		kategori kepuasan		Total
		puas	tidak puas	
Lama rawat kurang dari 3 hari	Count	14	3	17
	% within Lama rawat	82.4%	17.6%	100.0%
	% of Total	26.9%	5.8%	32.7%
3-6 hari	Count	15	16	31
	% within Lama rawat	48.4%	51.6%	100.0%
	% of Total	28.8%	30.8%	59.6%
7-15 hari	Count	1	3	4
	% within Lama rawat	25.0%	75.0%	100.0%
	% of Total	1.9%	5.8%	7.8%
Total	Count	30	22	52
	% within Lama rawat	57.7%	42.3%	100.0%
	% of Total	55.8%	44.2%	100.0%

**Ruang perawatan \* kategori kepuasan Crosstabulation**

		kategori kepuasan		Total
		puas	tidak puas	
p VIP	Count	1	1	2
	% within Ruang perawatan	50.0%	50.0%	100.0%
	% of Total	1.9%	1.9%	3.8%
Kelas I	Count	14	7	21
	% within Ruang perawatan	66.7%	33.3%	100.0%
	% of Total	26.9%	13.5%	40.4%
Kelas II	Count	12	13	25
	% within Ruang perawatan	48.0%	52.0%	100.0%
	% of Total	23.1%	25.0%	48.1%
Kelas III	Count	3	1	4
	% within Ruang perawatan	75.0%	25.0%	100.0%

	% of Total	5.8%	1.9%	7.7%
Total	Count	30	22	52
	% within Ruang perawatan	57.7%	42.3%	100.0%
	% of Total	57.7%	42.3%	100.0%

### Jenis pasien \* kategori kepuasan Crosstabulation

		kategori kepuasan		Total
		puas	tidak puas	
Jenis pasien Baru	Count	28	17	45
	% within Jenis pasien	62.2%	37.8%	100.0%
	% of Total	53.8%	32.7%	86.5%
Lama	Count	2	5	7
	% within Jenis pasien	28.6%	71.4%	100.0%
	% of Total	3.9%	9.6%	13.5%
Total	Count	30	22	52
	% within Jenis pasien	57.7%	42.3%	100.0%
	% of Total	57.7%	42.3%	100.0%

### Kategori skill dokter \* kategori kepuasan Crosstabulation

		kategori kepuasan		Total	
		puas	tidak puas		
Kategori skill dokter	Sangat setuju	Count	10	4	14
		% within Kategori skill dokter	71.4%	28.6%	100.0%
		% of Total	19.2%	7.7%	26.9%
setuju	Count	19	13	32	
	% within Kategori skill dokter	59.4%	40.6%	100.0%	
	% of Total	36.5%	25.0%	61.5%	
tidak setuju	Count	1	5	6	
	% within Kategori skill dokter	16.7%	83.3%	100.0%	
	% of Total	1.9%	9.6%	11.5%	

Total	Count	30	23	52
	% within Kategori skill dokter	57.7%	42.3%	100.0%
	% of Total	57.7%	42.3%	100.0%

**Kategori skill perawat \* kategori kepuasan Crosstabulation**

		kategori kepuasan		Total	
		puas	tidak puas		
Kategori skill perawat	sangat setuju	Count	4	4	8
		% within Kategori skill perawat	50.0%	50.0%	100.0%
		% of Total	7.7%	7.7%	15.4%
	setuju	Count	24	16	40
		% within Kategori skill perawat	60.0%	40.0%	100.0%
		% of Total	46.2%	30.8%	77.0%
	tidak setuju	Count	2	2	4
		% within Kategori skill perawat	50.0%	50.0%	100.0%
		% of Total	3.8%	3.8%	7.6%
Total	Count	30	22	52	
	% within Kategori skill perawat	57.7%	42.3%	100.0%	
	% of Total	57.7%	42.3%	100.0%	

**Kategori Aksesibilitas dan fleksibilitas \* kategori kepuasan Crosstabulation**

		kategori kepuasan		Total	
		puas	tidak puas		
Aksesibilitas dan fleksibilitas	sangat setuju	Count	3	2	5
		% within Kategori Aksesibilitas dan fleksibilitas	60.0%	40.0%	100.0%
		% of Total	5.8%	3.8%	9.6%
	setuju	Count	22	10	32

	% within Kategori Aksesibilitas dan fleksibilitas	68.8%	31.2%	100.0%
	% of Total	42.3%	19.2%	61.5%
tidak setuju	Count	5	10	15
	% within Kategori Aksesibilitas dan fleksibilitas	33.3%	66.7%	100.0%
	% of Total	9.6%	19.3%	28.9%
Total	Count	30	22	52
	% within Kategori Aksesibilitas dan fleksibilitas	57.7%	42.3%	100.0%
	% of Total	57.7%	42.3%	100.0%

#### Kategori Serviscape \* kategori kepuasan Crosstabulation

		kategori kepuasan		Total	
		puas	tidak puas		
Kategori Serviscape	sangat setuju	Count	4	1	5
		% within Kategori Serviscape	80.0%	20.0%	100.0%
		% of Total	7.7%	1.9%	9.6%
	setuju	Count	23	16	39
		% within Kategori Serviscape	59.0%	41.0%	100.0%
		% of Total	44.2%	30.8%	75.0%
	tidak setuju	Count	3	5	8
		% within Kategori Serviscape	37.5%	62.5%	100.0%
		% of Total	5.8%	9.6%	15.4%
Total	Count	30	22	52	
	% within Kategori Serviscape	57.7%	42.3%	100.0%	



**Kategori Serviscape \* kategori kepuasan Crosstabulation**

			kategori kepuasan		Total
			puas	tidak puas	
Kategori Serviscape	sangat setuju	Count	4	1	5
		% within Kategori Serviscape	80.0%	20.0%	100.0%
		% of Total	7.7%	1.9%	9.6%
	setuju	Count	23	16	39
		% within Kategori Serviscape	59.0%	41.0%	100.0%
		% of Total	44.2%	30.8%	75.0%
	tidak setuju	Count	3	5	8
		% within Kategori Serviscape	37.5%	62.5%	100.0%
		% of Total	5.8%	9.6%	15.4%
Total	Count	30	22	52	
	% within Kategori Serviscape	57.7%	42.3%	100.0%	
	% of Total	57.7%	42.3%	100.0%	

**Kategori Brand image \* kategori kepuasan Crosstabulation**

			kategori kepuasan		Total
			puas	tidak puas	
Kategori Brand image	setuju	Count	25	9	34
		% within Kategori Brand image	73.5%	26.5%	100.0%
		% of Total	48.1%	17.3%	65.4%
	tidak setuju	Count	5	13	18
		% within Kategori Brand image	27.8%	72.2%	100.0%
		% of Total	9.6%	25.0%	34.6%
Total	Count	30	22	52	
	% within Kategori Brand image	57.7%	42.3%	100.0%	

**Kategori Brand image \* kategori kepuasan Crosstabulation**

			kategori kepuasan		Total
			puas	tidak puas	
Kategori Brand image	setuju	Count	25	9	34
		% within Kategori Brand image	73.5%	26.5%	100.0%
		% of Total	48.1%	17.3%	65.4%
	tidak setuju	Count	5	13	18
		% within Kategori Brand image	27.8%	72.2%	100.0%
		% of Total	9.6%	25.0%	34.6%
Total	Count	30	22	52	
	% within Kategori Brand image	57.7%	42.3%	100.0%	
	% of Total	57.7%	42.3%	100.0%	

### DAFTAR LAMPIRAN MASTER TABEL

No	Umur	JK	Pend	Pek	Phsln	Lm rwt	Kls	Jns px	A1.1	A1.2	A1.3	A1.4	A1.5	A1.6	SA 1	A2.1	A2.2	A.2.3	A2.4	A2.5	A2.6	SA2
1	19	2	3	1	4	2	2	1	3	3	2	3	2	3	16	3	2	3	2	3	2	15
2	40	1	3	2	4	2	3	1	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	3	3	18
3	38	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	2	3	3	17
4	38	2	1	1	1	2	3	1	3	3	1	2	2	2	13	2	2	2	2	2	3	13
5	23	1	4	1	1	2	2	1	3	3	3	2	2	3	16	3	3	3	2	4	3	18
6	58	1	1	2	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4	21	3	4	4	3	4	3	21
7	15	2	2	1	2	1	2	2	2	4	3	4	3	4	20	2	4	4	4	4	3	21
8	35	2	3	1	2	1	3	2	3	4	2	4	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18
9	43	2	4	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	4	3	39
10	38	1	2	3	1	1	4	1	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	3	4	3	22
11	54	1	3	3	2	2	2	1	4	4	3	4	3	3	21	2	3	3	2	3	3	16
12	32	1	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	4	3	19
13	38	2	3	3	4	2	3	1	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	2	3	2	16
14	49	1	4	3	4	2	2	1	4	4	3	4	3	3	21	2	3	3	2	3	3	16
15	19	2	3	1	1	2	3	1	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	2	3	3	17
16	26	2	3	1	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18
17	19	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	2	3	2	16
18	34	1	4	2	1	2	2	1	3	3	4	4	3	2	19	4	4	4	3	3	4	22
19	32	2	3	3	4	1	2	1	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	2	3	3	17
20	16	2	2	1	1	1	2	1	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18
21	52	1	3	3	3	2	3	1	2	1	2	1	1	3	10	3	3	4	4	3	3	20
22	35	2	4	2	4	2	2	1	3	3	3	4	4	3	20	2	2	3	2	3	2	14
23	25	1	4	1	1	2	3	1	4	3	4	4	4	1	20	4	4	4	3	3	3	21
24	33	1	4	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
25	28	1	4	3	4	2	2	1	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18

26	43	2	1	3	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	3	17
27	21	1	3	1	1	1	3	1	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	2	3	3	17
28	31	2	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	3	2	17	3	3	2	3	3	4	19
29	22	2	3	1	2	1	2	1	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	2	3	3	17
30	21	2	3	1	2	2	2	2	3	4	3	4	3	3	20	3	2	3	4	2	2	16
31	19	2	3	1	2	1	3	1	3	3	2	4	3	3	18	4	3	3	4	3	3	20
32	22	1	4	1	1	2	1	1	3	3	2	3	3	2	16	3	3	3	2	3	2	16
33	35	2	3	1	1	1	4	1	3	3	4	3	3	3	19	3	2	3	4	3	3	18
34	19	2	3	1	2	1	3	1	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	2	2	3	16
35	32	1	4	2	1	1	2	1	1	3	2	3	3	1	13	4	4	4	2	3	3	20
36	44	2	3	1	1	2	3	1	3	3	2	3	3	3	17	3	2	3	2	2	3	15
37	58	2	1	1	2	2	2	1	4	3	3	4	3	2	19	3	4	3	3	3	4	20
38	42	2	4	3	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
39	17	1	2	1	4	1	1	1	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	2	3	3	17
40	22	1	4	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	20
41	59	1	3	2	1	3	3	1	2	2	2	3	3	2	14	3	3	3	2	3	2	16
42	16	1	2	1	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18
43	30	1	3	3	1	2	3	1	4	3	4	3	3	2	19	3	3	3	4	2	3	18
44	32	1	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	4	19	3	2	3	3	3	3	17
45	54	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	17	3	2	3	2	3	3	14
46	31	2	3	2	4	3	2	1	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	3	3	2	16
47	16	2	2	1	1	2	3	1	2	3	3	4	3	2	17	3	2	3	3	3	3	17
48	40	2	3	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	3	17
49	40	2	3	1	4	2	3	1	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
50	54	1	4	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
51	38	2	3	3	4	2	3	1	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	2	3	2	16
52	21	1	3	2	1	2	4	1	3	3	2	3	2	3	16	3	3	3	2	3	3	17

No	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	SB	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	SC	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	SD
1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	2	2	2	3	2	16
2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26	3	2	2	3	2	3	3	18	3	3	3	2	2	3	2	15
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	25	3	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	3	21
4	2	2	2	2	2	3	2	1	1	17	3	3	3	2	3	4	4	22	3	3	3	3	3	3	3	21
5	3	2	2	2	2	2	2	3	3	21	3	2	2	2	3	3	3	15	2	2	3	2	2	2	2	15
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	4	4	4	1	2	2	3	20	2	3	3	1	2	3	2	16
7	3	3	2	3	3	3	2	3	3	27	3	2	2	2	3	3	3	18	3	3	3	3	2	3	2	19
8	4	3	3	3	4	4	3	2	3	23	3	3	3	3	3	3	4	24	3	3	3	3	3	3	3	21
9	4	4	4	2	2	4	4	4	3	31	4	1	1	4	4	4	2	20	2	3	2	1	2	3	2	15
10	2	2	3	3	3	3	2	2	3	23	2	3	2	3	2	3	3	18	2	3	3	2	2	2	2	16
11	4	4	4	3	2	3	2	2	3	27	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21
12	3	3	3	3	3	3	2	2	3	25	3	3	3	2	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	21
13	3	2	2	2	2	2	2	3	2	20	3	3	3	3	3	3	2	20	2	2	2	2	2	2	2	14
14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	3	3	3	2	3	3	3	20	3	3	3	3	2	2	2	18
15	4	4	4	4	4	4	1	1	2	28	4	3	3	4	3	4	4	25	4	4	3	4	3	4	4	26
16	2	3	3	3	2	2	2	2	3	20	3	3	3	2	2	3	3	19	3	3	3	2	3	3	3	20
17	2	3	2	2	3	3	3	3	3	24	1	2	3	3	3	3	3	18	3	2	2	2	2	2	2	15
18	2	3	2	2	2	3	3	3	4	19	3	3	3	1	3	3	3	19	3	3	3	2	2	2	3	18
19	4	4	4	3	2	4	3	1	2	27	3	3	3	4	3	4	4	24	3	3	4	4	3	3	4	24
20	3	3	3	3	3	3	2	2	2	24	3	3	3	2	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	2	20
21	3	2	2	2	2	2	2	3	2	20	3	3	3	3	3	3	2	20	2	2	2	2	2	2	2	14
22	3	3	3	3	2	3	2	2	3	21	3	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	4	3	3	3	22
23	4	3	3	3	3	4	4	3	4	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	2	2	2	17
24	3	3	3	3	3	3	2	2	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21
25	3	1	2	1	1	2	1	3	3	17	2	2	3	3	3	3	1	17	2	3	2	1	1	3	2	14
26	3	3	3	3	3	3	2	2	2	24	2	2	3	3	3	3	3	24	3	3	3	2	3	3	3	20
27	3	3	2	2	2	2	3	3	3	23	3	3	2	3	2	3	3	19	2	2	3	2	3	2	2	12
28	1	3	3	3	2	3	3	2	2	21	3	2	3	4	2	3	3	20	1	3	3	2	1	2	2	14

No	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	SB	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	SC	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	SD
29	2	3	3	3	3	3	2	2	2	23	3	2	2	2	2	3	3	17	3	3	3	3	3	3	3	21
30	4	2	3	3	3	3	1	2	3	24	3	1	3	2	3	3	3	18	3	3	4	3	3	3	3	22
31	3	3	3	3	3	3	2	2	2	25	3	3	3	2	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	21
32	3	3	2	2	2	2	3	3	3	23	3	3	2	3	2	3	3	19	2	2	3	2	3	2	2	16
33	1	3	3	2	3	3	2	2	2	21	3	2	3	4	2	3	3	20	1	3	3	2	1	2	2	14
34	3	3	3	3	3	3	2	2	2	24	2	2	3	3	3	3	3	24	3	3	3	2	3	3	3	20
35	4	2	3	3	3	3	1	2	3	24	3	1	3	2	3	3	3	19	3	3	4	3	3	3	3	22
36	3	2	2	3	3	3	2	2	2	22	3	3	3	2	2	3	3	16	2	3	3	2	2	3	2	17
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	26
38	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	3	2	2	3	3	19	3	3	4	3	3	3	3	22
39	3	3	3	3	3	3	2	2	3	25	3	2	3	2	3	3	3	19	3	3	3	2	2	3	2	15
40	4	4	4	4	4	4	1	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	2	4	2	2	22
41	3	2	2	2	2	3	3	3	3	23	2	2	2	3	3	2	2	16	3	2	2	2	2	3	2	16
42	3	3	2	3	2	3	2	2	3	23	3	3	2	2	3	3	3	16	3	2	2	2	2	2	2	15
43	4	3	3	2	3	3	3	1	2	24	2	2	3	3	3	3	3	19	3	3	2	2	3	2	2	17
44	3	4	2	3	3	3	2	3	3	26	3	2	2	2	3	3	3	15	3	3	3	3	2	3	2	19
45	3	3	3	3	3	3	2	2	2	24	3	2	3	2	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	3	21
46	3	2	2	2	2	2	2	3	3	21	2	2	2	3	2	3	3	17	2	2	2	2	2	2	2	14
47	4	2	2	1	1	2	1	3	3	19	2	2	3	3	3	4	1	18	2	3	2	1	1	3	2	14
48	2	3	3	2	3	3	2	2	3	23	3	3	3	2	3	3	3	20	3	3	3	2	3	3	2	19
49	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	21
50	4	3	3	3	4	4	2	3	3	29	3	2	2	2	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	3	20
51	3	3	3	3	2	2	2	2	2	22	3	2	2	1	1	3	3	15	2	2	3	2	2	2	2	15
52	3	3	3	3	3	3	2	2	3	25	3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21

NO	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	SE
1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	16
2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	13
3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	15
4	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	15
5	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	16
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
7	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	16
8	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	19
9	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	17
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
12	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	14
13	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	14
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
15	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	13
16	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	13
17	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	16
18	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	15
19	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	16
20	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	16
21	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	15
22	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	19
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	19
24	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	14
25	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	14
26	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	17

NO	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	SE
27	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	17
28	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	14
29	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	17
30	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	12
31	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	17
32	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	14
33	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	17
34	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	17
35	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	18
36	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	15
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
38	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	17
39	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	16
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
41	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	13
42	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	14
43	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	16
44	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	17
45	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	15
46	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	12
47	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	12
48	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	17
49	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	16
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	19
51	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	16
52	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	16

**Keterangan:**

- A. Variabel Skill dan Profesionalisme:
1. Dokter
  2. Perawat
- B. Variabel Aksesibilitas dan Fleksibilitas
- C. Variabel Serviscape
- D. Variabel Reputasi dan kredibilitas
- E. Variabel Kepuasan

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Agustinus L. Wasa Wangge  
Tempat / Tanggal Lahir : Jopu/Flores, 25 Agustus 1974  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Katolik  
Alamat : BTN Minasaupa Blok N:12/17  
E-mail : agustinuswangge@yahoo.co.id  
Riwayat Pendidikan :

1. Tamat TK Idata - Wolowaru 1981
2. Tamat SDK Kemiri - Boru 1987
3. Tamat SMPN 2 Ende 1990
4. Tamat SMA Negeri 468 Larantuka – Flores Timur 1992
5. Tamat AKPER Kupang 1996/1997
6. Mengikuti Pendidikan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Tahun 2010

Riwayat Pekerjaan:

1. RSUD Prof. Dr W.Z. Yohannes – Kupang – NTT, Tahun 1997 s/d 2004
2. RSUD Larantuka – Flores Timur, Tahun 2004 sampai sekarang