

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

TABEL KREJCIE & MORGAN

<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Note. — *N* is population size. *S* is sample size.

Source: Krejcie & Morgan, 1970

LAMPIRAN 2

LEMBAR PERSETUJUAN (*INFORMED CONSENT*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Menyatakan bersedia untuk menjadi subyek penelitian dari:

Ahmad Aulia Ghufron (20141030042)

Mahasiswa Magister Manajemen Rumah Sakit

Setelah mendapatkan penjelasan dari peneliti dan saya mengerti, bahwa penelitian ini tidak berakibat buruk kepada saya serta identitas dan informasi yang saya berikan dijaga kerahasiannya dan betul-betul hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dengan judul **“PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL KELAS III DI UNIT HEMODIALISA RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA DAN GAMPING”**.

Demikianlah persetujuan ini saya tandatangani dengan sukarela tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

_____, _ Maret 2018

Yang menyatakan

(.....)

LAMPIRAN 3

LEMBAR KUISIONER

Responden yang terhormat,

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara dapat meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang kami ajukan. Semua keterangan yang disampaikan, kami gunakan untuk kepentingan perbaikan mutu pelayanan di rumah sakit.
2. Kami menjamin kerahasiaan Bapak/Ibu/Saudara dalam pengisian kuesioner ini.
3. Untuk mengisinya, cukup memberikan tanda centang (v) pd salah satu pernyataan yang ada.
4. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Pilihlah jawaban dalam pernyataan ini dengan memberi tanda silang pada kolom yang sesuai.

A. *Reliability* / Keandalan

No	Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	Sangat Puas
1.	Tenaga medis memberi pelayanan dengan telitit, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.					
2.	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien.					
3.	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberi tahu cara perawatan dan cara minum obat.					
4.	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan.					

5.	Tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan.					
----	--	--	--	--	--	--

B. Assurance / Kepastian

No	Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	Sangat Puas
1.	Tenaga medis menyediakan obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap.					
2.	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien.					
3.	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.					
4.	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien.					

C. Tangibles / Nyata

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	Sangat Puas
1.	Bangunan RS terlihat indah dan bersih					
2.	RS memiliki ruang hemodialisa yang nyaman					
3.	Ruangan di RS memiliki peralatan yang lengkap					
4.	Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih.					

D. Empathy / Empati

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	Sangat Puas
1.	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien pada saat visit.					
2.	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien.					
3.	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien.					
4.	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi.					
5.	Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah.					

E. Responsiveness / Ketanggapan

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	Sangat Puas
1.	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien.					
2.	Perawat tanggap melayani pasien.					
3.	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik.					
4.	Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat.					
5.	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur.					

LAMPIRAN 4

HASIL WAWANCARA DENGAN RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA DAN GAMPING

No. Pertanyaan	Jenis Pertanyaan	Rumah Sakit PKU Muhammadiyah	Hasil Wawancara
<i>Tangible 1</i>	Apakah bangunan RS terlihat indah dan bersih?	Yogyakarta	<p>Responden 1 : “Oh bersih Pak disini indah juga”</p> <p>Responden 2 : “Kalau bersih dan indah iya, tapi saya saran aja ini agak susah saya naik tangga, kalau dulu kan dibawah saya ga usah naik-naik tangga. Sudah dibikinkan lift itu lho mas tapi katanya listriknya belum ada jadi ga bisa dipake”</p>
		Gamping	<p>Responden 3 : “Indah mas, dari luar sana saja sudah kelihatan indah”</p> <p>Responden 4 : “Bersih mas, tukang bersih-bersihnya tu sampek berapa kali bolak balik jadi bersih banget”</p>
<i>Tangible 2</i>	Apakah RS memiliki ruang hemodialisa yang nyaman?	Yogyakarta	<p>Responden 1 : “Yang sekarang nyaman, Pak beda sama yang dulu dibawah sumpek terus kadang bau</p> <p>Responden 2 : “Agak kurang ya mas soalnya ini kalau menurut saya beda nya terlalu dekat-dekat jaraknya”</p>
		Gamping	<p>Responden 3 : “Nyaman banget mas, saya sampe sering ketiduran disini. WC nya juga bersih”</p> <p>Responden 4: “Ruangannya enak, saya suka disini, tapi yang disebelah sini kurang AC nya saya kadang kepanasan”</p>
<i>Tangible 3</i>	Apakah ruangan hemodialisa di RS memiliki peralatan	Yogyakarta	<p>Responden 1 : “Lengkap disini, alatnya juga baru-baru”</p> <p>Responden 2 : “Lengkap mas sudah bagus”</p>

	yang lengkap?		
		Gamping	<p>Responden 3: “Lengkap mas kayaknya rumah sakitnya besar gini kok ”</p> <p>Responden 4 : “Menurut saya untuk ukuran rumah sakit sebesar ini saya yakin peralatannya sudah sangat lengkap dan canggih. Ga kalah lah sama rumah sakit lain”</p>
<i>Tangible 4</i>	Apakah tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih?	Yogyakarta	<p>Responden 1 : “kalau perawat sama dokter disini rapi bersih tapi pernah saya lihat kan suka ada yang anak-anak praktek itu pernah ada satu cowo berantakan, tapi cuma satu itu aja”</p> <p>Responden 2 : “Jelas kalau itu wajib mas”</p>
		Gamping	<p>Responden 3 : “Rapi, bersih, wangi-wangi disini”</p> <p>Responden 4 : “karyawan ya? Bersih dan rapi kok, apalagi dokter dokternya. Apalagi dokter Lusi”</p>
<i>Responsiveness 1</i>	Apakah tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien?	Yogyakarta	<p>Responden 1 : “Iya Pak disini kalau ada keluhan nanti kita bilang ke perawatnya terus nanti perawatnya sampaikan ke dokternya”</p> <p>Responden 2 : “iya mas sudah bagus kalau itu”</p>
		Gamping	<p>Responden 3: “ya pokoknya kalau saya kenapa kenapa gitu langsung dibantu kok mas disini ”</p> <p>Responden 4 : “ bagus mas disini kita juga ada grup WA pasien-pasien HD jadi walaupun saya di rumah ada keluhan nanti saya sampaikan ke grup WA biasanya langsung dibalas Mbak Novi jadi saya tenang”</p>
<i>Responsiveness 2</i>	Apakah perawat tanggap	Yogyakarta	<p>Responden 1 : “kalau perawatnya sudah seperti saudara Pak. Kadang kalau saya ndak ada yang nungguin</p>

	melayani pasien?		perawatnya bantu ambilkan kursi roda. Pokonya perawat sini Sip Lah" Responden 2 : "Perawat disini tanggap sekali, saya setuju kalau itu"
		Gamping	Responden 3 : "wah kalau disini top mas perawatnya" Responden 4 : "tanggap sekali mas"
<i>Responsivene ss 3</i>	Apakah tenaga medis menerima dan melayani pasien dengan baik?	Yogyakarta	Responden 1 : "oh jelas itu baik-baik disini Pak, wong sudah seperti saudara" Responden 2 : "iya melayani sekali kalau disini"
		Gamping	Responden 3 : "disini semuanya baik-baik mas, senyum terus" Responden 4 : "iya, saya ngerasa kalo mereka melayani kita itu tidak membeda-bedakan. Saya kan BPJS mas tapi ga dibedakan sama pasien yang bukan BPJS"
<i>Responsivene ss 4</i>	Apakah tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat?	Yogyakarta	Responden 1 : "Cepat tepat kalau mesinnya bunyi-bunyi itu lho Pak langsung cepat sekali datang nanti betulkan alatnya" Responden 2 : "Ya kalau alat HD nya bunyi atau ada masalah perawatnya langsung datang kesini"
		Gamping	Responden 3 : "Cepat sekali kalau disini" Responden 4 : "iya mas, setiap mau mulai HD saya ndak pernah sampe disuntik berkali-kali itu"
<i>Responsivene ss 5</i>	Apakah tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur?	Yogyakarta	Responden 1 : "Sesuai Pak selama saya disini pengalaman saya semuanya terampil dan gesit-gesit" Responden 2 : "Kurang paham saya mas tapi sepertinya iya, karena saya tidak pernah ada masalah dengan alatnya juga"

		Gamping	Responden 3 : “kayaknya sih iya mas, lah wong ga pernah ada masalah” Responden 4 : “sesuai mas saya ndak pernah ada masalah”
--	--	---------	---

LAMPIRAN 5

Correlations

Correlations

		Rel1	Rel2	Rel3	Rel4	Rel5	Total
Rel1	Pearson Correlation	1	.760**	.389*	.225	.028	.555**
	Sig. (2-tailed)		.000	.033	.231	.885	.001
	N	30	30	30	30	30	30
Rel2	Pearson Correlation	.760**	1	.538**	.253	.041	.574**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.177	.831	.001
	N	30	30	30	30	30	30
Rel3	Pearson Correlation	.389*	.538**	1	.505**	.190	.687**
	Sig. (2-tailed)	.033	.002		.004	.313	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Rel4	Pearson Correlation	.225	.253	.505**	1	.885**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.231	.177	.004		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Rel5	Pearson Correlation	.028	.041	.190	.885**	1	.526**
	Sig. (2-tailed)	.885	.831	.313	.000		.003
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.555**	.574**	.687**	.705**	.526**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000	.003	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Correlations

		Ass1	Ass2	Ass3	Ass4	Total
Ass1	Pearson Correlation	1	.742**	.511**	1.000**	.510**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.000	.004
	N	30	30	30	30	30
Ass2	Pearson Correlation	.742**	1	.537**	.742**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Ass3	Pearson Correlation	.511**	.537**	1	.511**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.004	.002		.004	.000
	N	30	30	30	30	30
Ass4	Pearson Correlation	1.000**	.742**	.511**	1	.510**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004		.004
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.510**	.622**	.645**	.510**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.004	
	N	30	30	30	30	30

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

Correlations

		Tan1	Tan2	Tan3	Tan4	Total
Tan1	Pearson Correlation	1	.603**	.617**	.401*	.527**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.028	.003
	N	30	30	30	30	30
Tan2	Pearson Correlation	.603**	1	.804**	.785**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Tan3	Pearson Correlation	.617**	.804**	1	.691**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Tan4	Pearson Correlation	.401*	.785**	.691**	1	.627**
	Sig. (2-tailed)	.028	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.527**	.754**	.687**	.627**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Correlations

		Emp1	Emp2	Emp3	Emp4	Emp5	Total
Emp1	Pearson Correlation	1	.500**	.318	.519**	.317	.590**
	Sig. (2-tailed)		.005	.086	.003	.088	.001
	N	30	30	30	30	30	30
Emp2	Pearson Correlation	.500**	1	.582**	.441*	.641**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.005		.001	.015	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Emp3	Pearson Correlation	.318	.582**	1	.364*	.649**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.086	.001		.048	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Emp4	Pearson Correlation	.519**	.441*	.364*	1	.296	.590**
	Sig. (2-tailed)	.003	.015	.048		.112	.001
	N	30	30	30	30	30	30
Emp5	Pearson Correlation	.317	.641**	.649**	.296	1	.557**
	Sig. (2-tailed)	.088	.000	.000	.112		.001
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.590**	.684**	.614**	.590**	.557**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.001	.001	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Correlations

		Res1	Res2	Res3	Res4	Res5	Total
Res1	Pearson Correlation	1	.569**	.652**	.462*	.518**	.800**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.010	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Res2	Pearson Correlation	.569**	1	.836**	.504**	.491**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.004	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Res3	Pearson Correlation	.652**	.836**	1	.648**	.270	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.149	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Res4	Pearson Correlation	.462*	.504**	.648**	1	.128	.589**
	Sig. (2-tailed)	.010	.004	.000		.502	.001
	N	30	30	30	30	30	30
Res5	Pearson Correlation	.518**	.491**	.270	.128	1	.425*
	Sig. (2-tailed)	.003	.006	.149	.502		.019
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.800**	.668**	.699**	.589**	.425*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.019	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	23

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Rel1	90.60	48.524	.507	.916
Rel2	90.57	48.737	.532	.916
Rel3	90.67	45.540	.628	.914
Rel4	90.73	45.789	.653	.913
Rel5	90.77	48.461	.471	.917
Ass1	90.53	49.499	.470	.917
Ass2	90.63	48.309	.582	.915
Ass3	90.47	47.706	.602	.914
Ass4	90.53	49.499	.470	.917
Tan1	90.77	48.047	.465	.917
Tan2	90.60	45.903	.714	.912
Tan3	90.60	48.317	.656	.914
Tan4	90.43	47.702	.580	.915
Emp1	90.90	46.576	.519	.917
Emp2	90.63	47.275	.643	.913
Emp3	90.37	47.137	.558	.915
Emp4	90.43	47.978	.540	.915
Emp5	90.23	46.806	.481	.918
Res1	90.70	49.183	.786	.914
Res2	90.53	47.913	.630	.914
Res3	90.60	48.248	.668	.914
Res4	90.47	47.637	.534	.916
Res5	90.63	50.654	.396	.918

Lampiran 6.

KARAKTERISTIK RESPONDEN RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid 20 - 30 Tahun	1	1.3	1.3	1.3
31 - 40 Tahun	3	3.8	3.8	5.0
41 - 50 Tahun	21	26.3	26.3	31.3
51 - 60 Tahun	24	30.0	30.0	61.3
> 60 Tahun	31	38.8	38.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid SD	14	17.5	17.5	17.5
SLTP	15	18.8	18.8	36.3
SLTA	31	38.8	38.8	75.0
Perguruan Tinggi	20	25.0	25.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid Laki-Laki	51	63.8	63.8	63.8
Perempuan	29	36.3	36.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Lampiran 7.

KARAKTERISTIK RESPONDEN RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 31 - 40 Tahun	2	2.5	2.5	2.5
41 - 50 Tahun	19	23.8	23.8	26.3
51 - 60 Tahun	32	40.0	40.0	66.3
> 60 Tahun	27	33.8	33.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	3	3.8	3.8	3.8
SLTP	11	13.8	13.8	17.5
SLTA	43	53.8	53.8	71.3
Perguruan Tinggi	23	28.8	28.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	49	61.3	61.3	61.3
Perempuan	31	38.8	38.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Lampiran 8

DESKRIPTIF JAWABAN RESPONDEN RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Kehandalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	2	2.5	2.5	2.5
	Puas	55	68.8	68.8	71.3
	Sangat Puas	23	28.8	28.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Kepastian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	46	57.5	57.5	57.5
	Sangat Puas	34	42.5	42.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Bukti Nyata

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	5	6.3	6.3	6.3
	Puas	55	68.8	68.8	75.0
	Sangat Puas	20	25.0	25.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	51	63.8	63.8	63.8
	Sangat Puas	29	36.3	36.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Ketanggapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	63	78.8	78.8	78.8
	Sangat Puas	17	21.3	21.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	55	68.8	68.8	68.8
	Sangat Puas	25	31.3	31.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Deskriptif Jawaban Responden RS PKU Muhammadiyah Gamping

Kehandalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	2	2.5	2.5	2.5
	Puas	43	53.8	53.8	56.3
	Sangat Puas	35	43.8	43.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Kepastian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	1	1.3	1.3	1.3
	Puas	36	45.0	45.0	46.3
	Sangat Puas	43	53.8	53.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Bukti Nyata

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	1	1.3	1.3	1.3
	Puas	33	41.3	41.3	42.5
	Sangat Puas	46	57.5	57.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	1	1.3	1.3	1.3
	Puas	43	53.8	53.8	55.0
	Sangat Puas	36	45.0	45.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Ketanggapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	1	1.3	1.3	1.3
	Puas	48	60.0	60.0	61.3
	Sangat Puas	31	38.8	38.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	1	1.3	1.3	1.3
	Puas	7	8.8	8.8	10.0
	Sangat Puas	72	90.0	90.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Lampiran 9

DESKRIPTIF PENELITIAN RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Statistics

		Reliability / Keandalan	Assurance / Kepastian	Tangibles / Nyata	Empathy / Empati	Responsiveness / Ketanggapan	Kepuasan Pasien
N	Valid	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		20.66	16.80	16.09	21.14	20.80	95.49
Std. Error of Mean		.182	.154	.166	.191	.151	.559
Median		20.00	16.00	16.00	21.00	20.00	95.00
Mode		20	16	16	20	20	92
Std. Deviation		1.630	1.382	1.486	1.704	1.354	5.004
Variance		2.657	1.909	2.207	2.905	1.833	25.038
Range		9	7	7	7	6	25
Minimum		16	14	13	18	19	86
Maximum		25	21	20	25	25	111
Sum		1653	1344	1287	1691	1664	7639

RS PKU Muhammadiyah Gamping

Statistics

		Reliability / Keandalan	Assurance / Kepastian	Tangibles / Nyata	Empathy / Empati	Responsiveness / Ketanggapan	Kepuasan Pasien
N	Valid	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		21.13	17.10	17.25	21.23	21.28	97.98
Std. Error of Mean		.212	.175	.185	.207	.187	.761
Median		21.00	17.00	17.00	21.00	21.00	98.00
Mode		20	16	16	20	20	96 ^a
Std. Deviation		1.892	1.564	1.657	1.849	1.676	6.810
Variance		3.579	2.446	2.747	3.417	2.809	46.379
Range		10	8	8	10	10	46
Minimum		15	12	12	15	15	69
Maximum		25	20	20	25	25	115
Sum		1690	1368	1380	1698	1702	7838

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Lampiran 10. Uji Beda Usia dan Pendidikan Responden

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Usia	Pendidikan
N		160	160
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	5.0313	2.8938
	Std. Deviation	.89317	.92210
Most Extreme Differences	Absolute	.223	.277
	Positive	.163	.185
	Negative	-.223	-.277
Kolmogorov -Smirnov Z		2.826	3.505
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

NPar Tests

Mann-Whitney Test

Ranks

RS PKU Muhammadiyah	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Usia Yogyakarta	80	80.43	6434.00
Gamping	80	80.58	6446.00
Total	160		

Test Statistics^a

	Usia
Mann-Whitney U	3194.000
Wilcoxon W	6434.000
Z	-.022
Asymp. Sig. (2-tailed)	.983

a. Grouping Variable: RS PKU Muhammadiyah

NPar Tests
Mann-Whitney
Test

Ranks

	RS PKU Muhammadiyah	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Pendidikan	Yogyakarta	80	73.24	5859.00
	Gamping	80	87.76	7021.00
	Total	160		

Test Statistics^a

	Pendidikan
Mann-Whitney U	2619.000
Wilcoxon W	5859.000
Z	-2.118
Asymp. Sig. (2-tailed)	.034

a. Grouping Variable: RS PKU Muhammadiyah

Lampiran 10 Uji Normalitas

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Reliability / Keandalan	Assurance / Kepastian	Tangibles / Nyata	Empathy / Empati	Responsiveness / Ketanggapan	Kepuasan Pasien
N		160	160	160	160	160	160
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	20.89	16.95	16.67	21.18	21.04	96.73
	Std. Deviation	1.775	1.479	1.674	1.773	1.537	6.086
Most Extreme Differences	Absolute	.243	.258	.243	.160	.250	.100
	Positive	.243	.258	.243	.160	.250	.083
	Negative	-.207	-.192	-.195	-.146	-.219	-.100
Kolmogorov-Smirnov Z		3.069	3.270	3.071	2.022	3.164	1.261
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000	.083

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 11 Analisis Data Penelitian

NPar Tests

Mann-Whitney Test

Ranks

	RS PKU Muhammadiyah	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Reliability / Keandalan	Yogyakarta	80	74.32	5945.50
	Gamping	80	86.68	6934.50
	Total	160		

Test Statistics^a

	Reliability / Keandalan
Mann-Whitney U	2705.500
Wilcoxon W	5945.500
Z	-1.779
Asymp. Sig. (2-tailed)	.075

a. Grouping Variable: RS PKU Muhammadiyah

NPar Tests

Mann-Whitney Test

Ranks

	RS PKU Muhammadiyah	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Assurance / Kepastian	Yogyakarta	80	75.39	6031.50
	Gamping	80	85.61	6848.50
	Total	160		

Test Statistics^a

	Assurance / Kepastian
Mann-Whitney U	2791.500
Wilcoxon W	6031.500
Z	-1.470
Asymp. Sig. (2-tailed)	.142

a. Grouping Variable: RS PKU Muhammadiyah

NPar Tests
Mann-Whitney Test

Ranks

	RS PKU Muhammadiyah	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Tangibles / Nyata	Yogyakarta	80	64.62	5169.50
	Gamping	80	96.38	7710.50
	Total	160		

Test Statistics^a

	Tangibles / Nyata
Mann-Whitney U	1929.500
Wilcoxon W	5169.500
Z	-4.545
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Grouping Variable: RS PKU Muhammadiyah

NPar Tests
Mann-Whitney Test

Ranks

	RS PKU Muhammadiyah	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Empathy / Empati	Yogyakarta	80	78.14	6251.00
	Gamping	80	82.86	6629.00
	Total	160		

Test Statistics^a

	Empathy / Empati
Mann-Whitney U	3011.000
Wilcoxon W	6251.000
Z	-.660
Asymp. Sig. (2-tailed)	.509

a. Grouping Variable: RS PKU Muhammadiyah

NPar Tests

Mann-Whitney Test

Ranks

	RS PKU Muhammadiyah	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Responsiveness / Ketanggapan	Yogyakarta	80	71.78	5742.50
	Gamping	80	89.22	7137.50
	Total	160		

Test Statistics^a

	Responsiveness / Ketanggapan
Mann-Whitney U	2502.500
Wilcoxon W	5742.500
Z	-2.529
Asymp. Sig. (2-tailed)	.011

a. Grouping Variable: RS PKU Muhammadiyah

T Test

Group Statistics

	RS PKU Muhammadiyah	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepuasan Pasien	Yogyakarta	80	95.49	5.004	.559
	Gamping	80	97.98	6.810	.761

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Kepuasan Pasien	Equal variances assumed	2.612	.108	-2.633	158	.009	-2.488	.945	-4.354	-.621
	Equal variances not assumed			-2.633	145.048	.009	-2.488	.945	-4.355	-.620