

**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN BPJS PBI DAN NON  
PBI DI RUMAH SAKIT DAERAH**

Oleh :

Rummiati

(20150310146)

Saya adalah mahasiswi kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) yang sedang melakukan penelitian dengan judul Perbandingan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS PBI dan Non PBI di RSUD Sleman. Penelitian dilaksanakan sebagai salah satu kegiatan dalam menyelesaikan tugas akhir.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Perbandingan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan non PBI di RSUD Sleman. Saya mengharapkan kesediaan saudara untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Partisipasi saudara bersifat sukarela. Saudara berhak untuk menolak menjadi responden tanpa sanksi apapun. Saya akan menjamin kerahasiaan identitas maupun pendapat yang saudara berikan, dan informasi yang didapat hanya akan digunakan untuk mengetahui bagaimana perbandingan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI di RSUD Sleman.

Jika saudara/ibu/bapak bersedia menjadi responden pada penelitian ini, silahkan menandatangani kolom dibawah ini. Terima kasih.

Peneliti

(Rummiati)

Yogyakarta, 2018  
Responden

( )

## Instrumen Penelitian

### A. Kuesioner Data Demografi

Petunjuk Pengisian:

1. Anda diharapkan bersedia menjawab semua pertanyaan yang tersedia dilembar kuesioner.
2. Tuliskan tanda Check list ( $\checkmark$ ) pada kotak untuk pilihan jawaban yang menurut saudara benar.
  - a. Usia :  17-30 tahun  
 30-45 tahun  
 45-60 tahun  
 > 60 tahun
  - b. Pendidikan terakhir :  Tidak sekolah  SD  
 SMP Sederajat  SMU Sederajat  
 Perguruan Tinggi
  - c. Pekerjaan :  Bekerja  
 Tidak Bekerja
  - d. Jenis Kelamin :  Perempuan  
 Laki-laki

B. Kuesioner perbandingan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI di RSUD Sleman.

Bacalah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan baik, kemudian berilah tanda X pada pilihan anda.

**SS** : Sangat setuju

**S** : Setuju

**TS** : Tidak setuju

**STS** : Sangat tidak setuju

No	Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan	SS	S	TS	STS
1.	Tenaga kesehatan memberikan pelayanan dengan cepat				
2.	Tenaga kesehatan memeriksa pasien dengan seksama				
3.	Tenaga kesehatan memberikan pengobatan kepada pasien dengan tepat				
4.	Pasien dilayani sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan				
5.	Tenaga kesehatan selalu ada sesuai jadwal kerja				
6.	Alur pengobatan mudah diikuti oleh pasien				
7.	Pasien sangat mudah mendapatkan pelayanan				
8.	Pasien merasa nyaman mendapatkan pengobatan				

No	<b>Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap</b>	SS	S	TS	STS
1.	Tenaga kesehatan memberikan pertolongan yang cepat saat pasien membutuhkan				
2.	Pasien merasakan keluhannya terselesaikan				
3.	Tenaga kesehatan memberikan pasien informasi yang jelas				
4.	Tenaga kesehatan memberikan informasi pengobatan dengan bahasa yang mudah dimengerti				
5.	Tenaga kesehatan cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien				
6.	Pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan				
7.	Pasien merasa nyaman dalam mendapatkan perawatan oleh tenaga kesehatan				

No	<b>Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan</b>	SS	S	TS	STS
1.	Tenaga kesehatan menjelaskan dengan jelas tentang penyakit pasien				
2.	Tenaga kesehatan menyakinkan pasien dalam memberikan tindakan				
3.	Tenaga kesehatan memberikan pelayanan dengan sopan kepada pasien				
4.	Pasien merasa aman dan nyaman dengan tindakan yang diberikan				

No	<b>Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Langsung</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Lingkungan rumah sakit bersih				
2.	Tata ruang di rumah sakit teratur dan aman				
3.	Suasana di ruangan bangsal menyenangkan				
4.	Alat-alat pemeriksaan selalu bersih				
5.	Alat-alat pemeriksaan tersusun rapi				
6.	Penampilan dokter dan perawat tampak rapi				
7.	Dokter dan perawat menggunakan pakaian dinas resmi				

No	<b>Kualitas pelayanan Dimensi Empati</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Tenaga kesehatan memberikan perhatian lebih kepada pasien				
2.	Tenaga kesehatan mendengarkan dengan seksama setiap keluhan pasien				
3.	Dokter dan perawat melayani tanpa membeda-bedakan status sosial pasien				
4.	Dokter dan perawat menggunakan bahasa yang sopan				

Sumber : Dede Lesmana, (2014). Kualitas Pelayanan Pasien Miskin BPJS Di RSUD Muara Teweh.

## LAMPIRAN SPSS

### Lampiran 1. Karakteristik Responden

Kelas I

PBI

#### Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-30 Tahun	4	26.7	26.7	26.7
46-60 Tahun	7	46.7	46.7	73.3
> 60 Tahun	4	26.7	26.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

#### Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sekolah	4	26.7	26.7	26.7
SD	5	33.3	33.3	60.0
SMP	5	33.3	33.3	93.3
SMU	1	6.7	6.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

#### Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bekerja	8	53.3	53.3	53.3
Tidak Bekerja	7	46.7	46.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

#### Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perempuan	11	73.3	73.3	73.3
Laki-Laki	4	26.7	26.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

**Non PBI****Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-30 Tahun	3	20.0	20.0	20.0
31-45 Tahun	4	26.7	26.7	46.7
46-60 Tahun	5	33.3	33.3	80.0
> 60 Tahun	3	20.0	20.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

**Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sekolah	1	6.7	6.7	6.7
SD	1	6.7	6.7	13.3
SMP	5	33.3	33.3	46.7
SMU	8	53.3	53.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bekerja	9	60.0	60.0	60.0
Tidak Bekerja	6	40.0	40.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perempuan	7	46.7	46.7	46.7
Laki-Laki	8	53.3	53.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

## Kelas II

### PBI

#### Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-30 Tahun	1	6.7	6.7	6.7
Valid 31-45 Tahun	4	26.7	26.7	33.3
Valid 46-60 Tahun	4	26.7	26.7	60.0
Valid > 60 Tahun	6	40.0	40.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

#### Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sekolah	4	26.7	26.7	26.7
Valid SD	5	33.3	33.3	60.0
Valid SMP	2	13.3	13.3	73.3
Valid SMU	4	26.7	26.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

#### Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bekerja	9	60.0	60.0	60.0
Valid Tidak Bekerja	6	40.0	40.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

#### Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perempuan	4	26.7	26.7	26.7
Valid Laki-Laki	11	73.3	73.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	



**Non PBI****Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-30 Tahun	2	13.3	13.3
	31-45 Tahun	2	13.3	26.7
	46-60 Tahun	6	40.0	66.7
	> 60 Tahun	5	33.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0

**Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	2	13.3	13.3
	SMP	6	40.0	53.3
	SMU	7	46.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bekerja	7	46.7	46.7
	Tidak Bekerja	8	53.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0

**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	6	40.0	40.0
	Laki-Laki	9	60.0	100.0
	Total	15	100.0	100.0

### Kelas III

### PBI

#### Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-30 Tahun	5	25.0	25.0	25.0
31-45 Tahun	4	20.0	20.0	45.0
46-60 Tahun	8	40.0	40.0	85.0
> 60 Tahun	3	15.0	15.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

#### Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	8	40.0	40.0	40.0
SMP	3	15.0	15.0	55.0
SMU	9	45.0	45.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

#### Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bekerja	15	75.0	75.0	75.0
Tidak Bekerja	5	25.0	25.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

#### Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perempuan	8	40.0	40.0	40.0
Laki-Laki	12	60.0	60.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Non PBI****Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-30 Tahun	1	5.0	5.0	5.0
Valid 31-45 Tahun	6	30.0	30.0	35.0
Valid 46-60 Tahun	7	35.0	35.0	70.0
Valid > 60 Tahun	6	30.0	30.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sekolah	2	10.0	10.0	10.0
Valid SD	7	35.0	35.0	45.0
Valid SMP	5	25.0	25.0	70.0
Valid SMU	6	30.0	30.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bekerja	9	45.0	45.0	45.0
Valid Tidak Bekerja	11	55.0	55.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perempuan	9	45.0	45.0	45.0
Valid Laki-Laki	11	55.0	55.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

## Lampiran 2. Uji Normalitas

### Kelas I

#### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
PBI	,104	15	,200*	,957	15	,649
Non PBI	,141	15	,200*	,965	15	,771

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

### Uji Independent Sampel T-Test

#### Group Statistics

	Kelompok	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kualitas Pelayanan	PBI	15	89,87	5,975	1,543
	Non PBI	15	99,40	9,218	2,380

#### 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
Kualitas Pelayanan	Equal variances assumed	1,688	,204	-3,361	28	,002	-9,533	2,836	-15,343	-3,723
	Equal variances not assumed			-3,361	23,998	,003	-9,533	2,836	-15,387	-3,680

**Kelas II**

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
PBI	,200	15	,110	,942	15	,411
Non PBI	,189	15	,155	,934	15	,312

a. Lilliefors Significance Correction

**Uji Independent Sampel T-Test**

**Group Statistics**

	Kelompok	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kualitas Pelayanan	PBI	15	88,87	4,486	1,158
	Non PBI	15	98,87	8,280	2,138

**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
Kualitas Pelayanan	Equal variances assumed	3,117	,088	-4,113	28	,000	-10,000	2,431	-14,981	-5,019
	Equal variances not assumed			-4,113	21,567	,000	-10,000	2,431	-15,048	-4,952

### Kelas III

#### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
PBI	,137	20	,200 <sup>*</sup>	,967	20	,697
Non PBI	,211	20	,020	,914	20	,077

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

### Uji Independent Sampel T-Test

#### Group Statistics

	Kelompok	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kualitas Pelayanan	PBI	20	85,50	6,295	1,408
	Non PBI	20	96,55	9,671	2,162

#### 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
Kualitas Pelayanan	Equal variances assumed	1,159	,289	-4,283	38	,000	-11,050	2,580	-16,273	-5,827
	Equal variances not assumed			-4,283	32,651	,000	-11,050	2,580	-16,302	-5,798

## Keseluruhan

### Uji Independent Sampel T-Test

**Group Statistics**

	Kelompok	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kualitas Pelayanan	PBI	50	87,82	5,927	,838
	Non PBI	50	98,10	9,045	1,279

**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
Kualitas Pelayanan	Equal variances assumed	3,879	,052	-6,722	98	,000	-10,280	1,529	-13,315	-7,245
	Equal variances not assumed			-6,722	84,532	,000	-10,280	1,529	-13,321	-7,239

## Lampiran 3. Hasil Uji Dimensi

### Kelas I

#### PBI dan Non PBI Dimensi Kehandalan

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kehandalan PBI I	.233	15	.027	.932	15	.290
Kehandalan Non PBI I	.139	15	.200*	.937	15	.351

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

## Uji Independent Sampel T-Test

**Group Statistics**

	Kelompok	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kehandalan	PBI	15	24.00	1.464	.378
	Non PBI	15	26.27	2.840	.733

**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
Kehandalan	Equal variances assumed	8.219	.008	-2.747	28	.010	-2.267	.825	-3.957	-.577
	Equal variances not assumed			-2.747	20.948	.012	-2.267	.825	-3.983	-.551

## Dimensi Daya Tanggap

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Daya Tangkap PBI I	.233	15	.027	.903	15	.104
Daya Tangkap Non PBI I	.163	15	.200*	.946	15	.470

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

## Uji Independent Sampel T-Test

**Group Statistics**

	Kelompok	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Daya Tangkap	PBI	15	21.00	1.690	.436
	Non PBI	15	23.20	2.513	.649



### 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
Kehandalan	Equal variances assumed	3.881	.059	-2.814	28	.009	-2.200	.782	-3.802	-.598
	Equal variances not assumed			-2.814	24.516	.010	-2.200	.782	-3.812	-.588

### Dimensi Jaminan

#### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Jaminan PBI I	.300	15	.001	.876	15	.041
Jaminan Non PBI I	.265	15	.006	.904	15	.111

a. Lilliefors Significance Correction

### Uji Mann Whitney

#### Ranks

	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Jaminan	PBI	15	10.70	160.50
	Non PBI	15	20.30	304.50
	Total	30		

#### Test Statistics<sup>a</sup>

	Kehandalan
Mann-Whitney U	40.500
Wilcoxon W	160.500
Z	-3.062
Asymp. Sig. (2-tailed)	.002
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.002 <sup>b</sup>

a. Grouping Variable: Kelompok

b. Not corrected for ties.

## Dimensi Bukti Langsung

### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Bukti Langsung PBI I	.258	15	.008	.876	15	.041
Bukti Langsung Non PBI I	.303	15	.001	.805	15	.004

a. Lilliefors Significance Correction

## Uji Mann Whitney

### Ranks

	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Bukti Langsung	PBI	15	11.17	167.50
	Non PBI	15	19.83	297.50
	Total	30		

### Test Statistics<sup>a</sup>

	Bukti Langsung
Mann-Whitney U	47.500
Wilcoxon W	167.500
Z	-2.851
Asymp. Sig. (2-tailed)	.004
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.006 <sup>b</sup>

a. Grouping Variable: Kelompok

b. Not corrected for ties.

## Dimensi Empati

### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Empati PBI I	.250	15	.012	.904	15	.108
Empati Non PBI I	.181	15	.199	.946	15	.463

a. Lilliefors Significance Correction

## Uji Independent Sampel T-Test

### Group Statistics

	Kelompok	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Empati	PBI	15	12.07	1.580	.408
	Non PBI	15	13.07	1.831	.473

### 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
Empati	Equal variances assumed	.903	.350	-1.602	28	.120	-1.000	.624	-2.279	.279
	Equal variances not assumed			-1.602	27.411	.121	-1.000	.624	-2.280	.280

## Kelas II

### PBI dan Non PBI Dimensi Kehandalan

#### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Kehandalan PBI II	.270	15	.004	.880	15	.048
Kehandalan Non PBI II	.352	15	.000	.788	15	.003

a. Lilliefors Significance Correction

### Uji Mann Whitney

#### Ranks

	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kehandalan	PBI	15	12.83	192.50
	Non PBI	15	18.17	272.50
	Total	30		

#### Test Statistics<sup>a</sup>

	Daya Tangkap
Mann-Whitney U	72.500
Wilcoxon W	192.500
Z	-1.803
Asymp. Sig. (2-tailed)	.071
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.098 <sup>b</sup>

a. Grouping Variable: Kelompok

b. Not corrected for ties.

### Dimensi Daya Tangkap

#### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Daya Tangkap PBI II	.303	15	.001	.743	15	.001
Daya Tangkap Non PBI II	.234	15	.026	.861	15	.025

a. Lilliefors Significance Correction

## Uji Mann Whitney

Ranks				
	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Daya Tangkap	PBI	15	9.33	140.00
	Non PBI	15	21.67	325.00
	Total	30		

Test Statistics <sup>a</sup>	
	Jaminan
Mann-Whitney U	20.000
Wilcoxon W	140.000
Z	-4.010
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.000 <sup>b</sup>

a. Grouping Variable: Kelompok

b. Not corrected for ties.

## Dimensi Jaminan

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Jaminan PBI II	.416	15	.000	.705	15	.000
Jaminan Non PBI II	.175	15	.200*	.941	15	.396

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

## Uji Mann Whitney

Ranks				
	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Jaminan	PBI	15	10.70	160.50
	Non PBI	15	20.30	304.50
	Total	30		

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	Kehandalan
Mann-Whitney U	40.500
Wilcoxon W	160.500
Z	-3.206
Asymp. Sig. (2-tailed)	.001
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.002 <sup>b</sup>

a. Grouping Variable: Kelompok

b. Not corrected for ties.

**Dimensi Bukti Langsung****Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Bukti Langsung PBI II	.195	15	.128	.957	15	.641
Bukti Langsung Non PBI II	.168	15	.200 <sup>*</sup>	.977	15	.941

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

**Uji Independent Sampel T-Test****Group Statistics**

	Kelompok	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Bukti Langsung	PBI	15	21.13	1.846	.477
	Non PBI	15	23.40	2.324	.600

### 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
Bukti Langsung	Equal variances assumed	.875	.358	-2.958	28	.006	-2.267	.766	-3.836	-.697
	Equal variances not assumed			-2.958	26.640	.006	-2.267	.766	-3.840	-.693

### Dimensi empati

#### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Empati PBI II	.425	15	.000	.631	15	.000
Empati Non PBI II	.181	15	.200*	.938	15	.358

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

### Uji Mann Whitney

#### Ranks

	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Empati	PBI	15	10.93	164.00
	Non PBI	15	20.07	301.00
	Total	30		

#### Test Statistics<sup>a</sup>

	Empati
Mann-Whitney U	44.000
Wilcoxon W	164.000
Z	-3.018
Asymp. Sig. (2-tailed)	.003
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.004 <sup>b</sup>

a. Grouping Variable: Kelompok

b. Not corrected for ties.

### Kelas III

#### PBI dan Non PBI Dimensi Kehandalan

##### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kehandalan PBI III	.180	20	.091	.945	20	.297
Kehandalan Non PBI III	.189	20	.058	.880	20	.018

a. Lilliefors Significance Correction

#### Uji Mann Whitney

##### Ranks

	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kehandalan	PBI	20	19.98	399.50
	Non PBI	20	21.03	420.50
	Total	40		

##### Test Statistics<sup>a</sup>

	Kehandalan
Mann-Whitney U	189.500
Wilcoxon W	399.500
Z	-.287
Asymp. Sig. (2-tailed)	.774
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.779 <sup>b</sup>

a. Grouping Variable: Kelompok

b. Not corrected for ties.

#### Dimensi Daya Tanggap

##### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Daya Tangkap PBI III	.125	20	.200*	.954	20	.437
Daya Tangkap Non PBI III	.126	20	.200*	.956	20	.458

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction



## Uji Independent

**Group Statistics**

	Kelompok	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Daya Tangkap	PBI	20	18.65	2.254	.504
	Non PBI	20	21.70	3.629	.811

**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
Daya Tangkap	Equal variances assumed	4.679	.037	-3.193	38	.003	-3.050	.955	-4.984	-1.116
	Equal variances not assumed			-3.193	31.763	.003	-3.050	.955	-4.996	-1.104

## Dimensi Jaminan

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Jaminan PBI III	.292	20	.000	.871	20	.012
Jaminan Non PBI III	.153	20	.200 <sup>*</sup>	.940	20	.236

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

## Uji Mann Whitney

**Ranks**

	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Jaminan	PBI	20	14.70	294.00
	Non PBI	20	26.30	526.00
	Total	40		

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	Jaminan
Mann-Whitney U	84.000
Wilcoxon W	294.000
Z	-3.235
Asymp. Sig. (2-tailed)	.001
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.001 <sup>b</sup>

- a. Grouping Variable: Kelompok
- b. Not corrected for ties.

### Dimensi Bukti Langsung

#### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Bukti Langsung PBI III	.228	20	.008	.907	20	.057
Bukti Langsung Non PBI III	.184	20	.073	.942	20	.257

a. Lilliefors Significance Correction

### Uji independent

#### Group Statistics

	Kelompok	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Bukti Langsung	PBI	20	20.10	2.024	.452
	Non PBI	20	24.20	2.331	.521

#### 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
Bukti Langsung	Equal variances assumed	2.389	.131	-5.941	38	.000	-4.100	.690	-5.497	-2.703
	Equal variances not assumed			-5.941	37.266	.000	-4.100	.690	-5.498	-2.702

### Dimensi Empati

#### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Empati PBI III	.379	20	.000	.741	20	.000
Empati Non PBI III	.208	20	.023	.900	20	.042

a. Lilliefors Significance Correction

## Uji Mann Whitney

**Ranks**

	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Empati	PBI	20	15.20	304.00
	Non PBI	20	25.80	516.00
	Total	40		

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	Empati
Mann-Whitney U	94.000
Wilcoxon W	304.000
Z	-3.112
Asymp. Sig. (2-tailed)	.002
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.004 <sup>b</sup>

a. Grouping Variable: Kelompok

b. Not corrected for ties.