

DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo, S. (2003). *Manajemen Rumah Sakit*. Edisi Kelima. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Alma, B. (1992). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Bandung: CV. Alfabeta.
- Gasperz, V. (1997). *MANAJEMEN KUALITAS Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam MANAJEMEN BISNIS TOTAL*. Edisi Pertama. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Kinncar, T.C. dan Taylor, J.R. (1992). *Riset Pemasaran*. Edisi Ketiga. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. (1997). *Dasar-dasar Pemasaran, Principles of Marketing 7e*. Alih Bahasa, Alexander Sindoro. Penyunting, Benyamin Molan. Jakarta: Prenhallindo.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Novianti, M. (1997). *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan pada Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta Tahun 2001*. Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Peter, J.P. dan Olson, J.C. (1996). *Consumer Behaviour, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Empat. Jakarta: Erlangga.

- Retnoningrum, Y. (1998). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas RSUD Islam Harapan Anda di Kota Madya Tegal*. Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Subarsimi, A. (1998). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Bumi Aksara.
- Susanti, A. (1997). *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Jasa Rumah Makan Lestari di Magelang*. Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Tjiptono, F. (1997). *Total Quality Service (TQS)*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

LAMPIRAN

A



Happy Land Medical Centre

Enterprise

Jl. Ipda Tut Harsono No. 53 (Timoho) Jogjakarta
Telp. 0274 - 550060 (Hunting), Fax. 0274 - 550061

Semangat Wirausaha
Indonesia
2003

Jogjakarta, 8 November 2003

Kepada Yth.
Rekam Medis
Happy Land Medical Centre

Dengan hormat,

Bersama surat ini, mohon mahasiswa bernama Weny Dyah Marlia dari Universitas Islam Indonesia untuk diberi data-data yang diperlukan guna mendukung penelitian yang sedang dilakukan di Happy Land Medical Centre.

Demikian surat pengantar ini dibuat. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Mengetahui,

Drg. Rinaldi Budi Utomo, M.S., Sp.KGA

Koord. Marketing

Jogjakarta, 8 November 2003

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i.....

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyusun skripsi dengan judul "**Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Happy Land Medical Centre,**" maka saya selaku peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi angket kuesioner ini. Dalam angket ini berisi beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan Happy Land Medical Centre serta derajat kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Weny Dyah Marlia

Petunjuk pengisian : Untuk pertanyaan no. 1 s/d 15

Di bawah ini terdapat beberapa pernyataan berkaitan dengan kualitas pelayanan yang anda terima sebagai pasien Happy Land Medical Centre. Terhadap pernyataan-pernyataan tersebut, Anda dimohon untuk memberi tanda silang (x) pada kolom-kolom yang tersedia, sesuai dengan pengalaman anda selama menjadi pasien dan menjalani perawatan di Happy Land Medical Centre.

BAGIAN A. KUALITAS JASA PELAYANAN

Ket. : 1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Ragu-ragu

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Motto Happy Land Medical Centre " <i>Serving better is our aim</i> " (Pelayanan yang lebih baik adalah tujuan kami) sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada anda					
2	Rekam medis, Dokter, Perawat/Bidan, administrasi berpenampilan rapi					
3	Rekam medis, Dokter, Perawat/Bidan sabar dalam memberikan pelayanan					
4	Rekam medis, Dokter, Perawat/Bidan, administrasi melayani dengan ramah dan sopan					
5	Alur pelayanan, mulai dari pendaftaran sampai pembayaran dapat dilakukan dengan mudah dan cepat					
6	Ketika anda mendaftar, petugas pendaftaran/rekam medis siap melayani					
7	Perawat/Bidan dalam memberikan pelayanan terampil dan cekatan					
8	Perawat/Bidan menanyakan keluhan anda dan bersedia membantu kesulitan yang anda hadapi					
9	Setelah diperiksa dokter, perawat/bidan membantu memberikan penjelasan tentang pengobatan lebih					

	lanjut, bila perlu perawat/bidan mengingatkan (recall) anda mengenai jadwal pemeriksaan selanjutnya				
10	Dokter yang menangani anda profesional/ahli di bidangnya dan menangani anda dengan serius				
11	Dokter praktek tepat waktu sesuai jadwal yang telah diinformasikan				
12	Dokter menerima keluhan anda dengan penuh perhatian dan memberikan penjelasan tentang kesehatan/pengobatan lebih lanjut secara jelas				
13	Rekam medis, Dokter, Perawat/Bidan, administrasi dalam memberikan pelayanan dapat menumbuhkan perasaan aman selama menjalani perawatan di Happy Land Medical Centre				
14	Adanya penggabungan antara pengobatan barat dengan pengobatan tradisional (akupunktur, herbal dan prana) yang ada di Happy Land Medical Centre memudahkan anda menjalani pengobatan secara terintegrasi dan ditangani secara intensif				
15	Happy Land Medical Centre tetap menjalin hubungan dengan anda setelah menjadi pasien (misal : mengundang anda dalam acara yang diadakan Happy Land Medical Centre, seperti Dialog Dengan Dokter)				

BAGIAN B. FASILITAS DAN KELENGKAPAN

Petunjuk pengisian : Untuk pertanyaan no. 1 s/d 15

Di bawah ini terdapat beberapa pernyataan berkaitan dengan kualitas fasilitas yang anda terima sebagai pasien Happy Land Medical Centre.

Ket. : 1 = Sangat Tidak lengkap

2 = Tidak lengkap

3 = Ragu-ragu

4 = lengkap

5 = Sangat lengkap

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Kelengkapan peralatan kedokteran yang digunakan Happy Land Medical Centre					
2	Peralatan kedokteran menggunakan teknologi mutakhir dan canggih					
3	Fasilitas fisik dan sarana pendukung yang ada di Happy Land Medical Centre (supermarket, poliklinik, TK dan Playgroup, Restoran, Ruang Pertemuan)					
4	Infrastruktur (line telepon, jaringan listrik, jaringan air) yang tersedia					
5	Kondisi bangunan beserta infrastruktur di dalamnya					
6	Sarana/fasilitas bangunan, seperti toilet, tangga, lift, ruang tunggu, meja-kursi, sofa					
7	Perlengkapan dan desain ruang tunggu					
8	Penerangan di ruang tunggu maupun poliklinik					
9	Petugas keamanan yang ada					
10	Fasilitas home care (perawatan di rumah), seperti mobil, kursi roda, dll					
11	Halaman parkir yang disediakan					
12	Perbaikan/penambahan sarana dan prasarana bagi masing-masing lantai					
13	Fasilitas fisik dan sarana penunjang yang ada (ruang poli, laboratorium, toilet, ruang tunggu, tempat parkir, tangga, lift, loker)					
14	Simbol Happy Land Medical Centre yang digunakan (patung-patung kuda)					
15	Logo Cupido dengan membawa lambang medis sebagai pendukung program jasa medis Happy Land Medical Centre					

BAGIAN C. KEPUASAN PASIEN

Petunjuk pengisian : Untuk pertanyaan no. 1 s/d 15

Di bawah ini terdapat beberapa pernyataan berkaitan dengan kepuasan pasien Happy Land Medical Centre.

Ket. : 1 = Sangat Tidak Memuaskan

2 = Tidak Memuaskan

3 = Ragu-ragu

4 = Memuaskan

5 = Sangat Memuaskan

KUALITAS PELAYANAN

No.	Kualitas Pelayanan	1	2	3	4	5
1	Secara umum, perasaan anda atas jasa pelayanan medis yang diberikan Happy Land Medical Centre					
2	Kesiapan Petugas Pendaftaran dalam melayani anda ketika pertama kali mendaftar					
3	Birokrasi dalam melakukan pembayaran/administrasi					
4	Pelayanan yang diberikan Perawat/Bidan pra dan pasca pemeriksaan					
5	Profesionalitas dokter-dokter Happy Land Medical Centre					
6	Profesionalitas Apoteker dalam meramu obat maupun jamu					
7	Penerapan pengobatan secara terintegrasi antara pengobatan tradisional (Herbal, Akupunktur, Prana) dengan pengobatan barat, seperti Obesity Centre, Rheumatic Centre, Beauty Centre					
8	Kesesuaian kehadiran dokter jaga dengan jadwal yang ada					

FASILITAS

No.	Fasilitas	1	2	3	4	5
9	Secara umum, perasaan anda terhadap fasilitas yang tersedia di Happy Land Medical Centre					

10	Kenyamanan ruang tunggu Happy Land Medical Centre (AC, TV, Sofa, Akuarium)					
11	Kebersihan di setiap lantai Happy Land Building, terutama Happy Land Medical Centre					
12	Areal parkir yang tersedia					
13	Peralatan kedokteran yang menggunakan teknologi mutakhir dan canggih					
14	Sarana/fasilitas bangunan (toilet, loker, tangga, lift) serta infrastruktur (line telepon, jaringan listrik, jaringan air)					
15	Sarana dan prasarana pendukung poliklinik, seperti Supermarket, TK dan Playgroup, Restoran serta Ruang Pertemuan					

BAGIAN D. USUL, SARAN DAN KRITIK

1. Berikan pendapat/usulan tentang prioritas perbaikan pelayanan yang harus dilakukan Happy Land Medical Centre terhadap pasien/pelanggan.
 - a.
 - b.
 - c.

2. Hal-hal lain apa saja yang menurut Bapak/Ibu/Saudara ikut berpengaruh dalam menentukan kepuasan pasien/pelanggan.
 - a.
 - b.
 - c.

3. Fasilitas tambahan lain apa saja yang menurut Bapak/Ibu/Saudara dibutuhkan di Happy Land Medical Centre ini
 - a.
 - b.
 - c.

LAMPIRAN

B

DATALAYANAN

Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
1	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00
2	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
3	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00
4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00
6	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
7	3,00	1,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
8	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
9	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
10	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
11	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00
12	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
13	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
14	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
15	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00
16	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
17	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
18	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
19	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
20	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
21	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
22	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
23	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
24	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00
25	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
26	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
27	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
28	2,00	3,00	1,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00
29	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00
30	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00
31	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00
32	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
33	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
34	1,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
35	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
36	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
37	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
38	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
39	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00

HASIL KUESIONER

HASIL RESPONDEN

Resp.	Pelayanan	Fasilitas	Keputusan
1	4,00	3,87	3,80
2	3,67	3,67	3,73
3	4,20	4,13	4,47
4	3,93	3,93	3,93
5	3,60	4,07	4,00
6	4,00	3,73	4,07
7	3,33	4,07	3,87
8	4,67	3,93	4,40
8	3,73	3,73	4,13
9	3,93	3,73	4,07
10	3,93	4,47	3,80
11	3,93	3,93	4,27
12	4,13	4,67	4,00
13	4,00	4,13	4,00
14	3,73	4,53	3,93
15	3,80	3,87	4,00
16	3,67	3,67	3,87
17	4,07	4,13	2,67
18	3,93	3,93	4,00
19	4,00	4,07	3,80
20	4,20	4,13	3,93
21	4,13	4,13	4,20
22	3,93	3,93	3,93
23	3,87	4,07	4,27
24	4,13	4,13	4,13
25	3,73	3,87	3,87
26	3,67	3,87	3,87
27	4,47	4,47	4,47
28	3,20	3,80	3,80
29	4,73	4,73	4,73
30	3,87	3,93	3,93
31	4,53	4,20	4,20
32	3,73	4,00	4,00
33	4,20	4,27	4,27
34	3,87	4,00	4,00
35	4,00	4,07	4,07
36	3,93	3,87	3,87
37	4,27	4,40	4,40
38	3,73	4,20	4,13
39	4,00	4,07	4,07
40	3,87	3,80	3,80
41	4,27	4,27	4,27
42	3,93	4,00	4,00
43	3,93	4,00	4,00
44	3,93	3,93	3,93
45	4,00	4,00	4,00
46	3,87	3,87	3,87
47	3,20	2,87	2,80
48	3,93	4,00	4,00
49	3,80	3,80	3,80
50	3,93	3,93	3,93
51	4,20	4,20	4,20
52	4,07	3,93	3,93
53	4,27	4,27	4,27
54	4,07	3,93	4,13
55	4,07	4,07	4,07
56	3,87	3,87	3,87
57	4,27	4,40	4,40
58	4,13	4,13	4,13
59	4,20	4,07	4,07
60	3,80	3,80	3,80
61	4,27	4,13	4,13
62	3,80	3,87	3,87
63	4,33	4,33	4,33
64	4,07	4,07	4,07
65	3,93	3,80	3,80

66	4,07	3,80	3,93
67	4,47	4,47	4,47
68	4,07	3,93	3,93
69	4,00	4,00	4,00
70	3,67	3,80	3,67
71	4,20	4,20	4,20
72	2,73	2,67	2,87
73	4,00	3,93	3,87
74	3,67	3,67	3,67
75	3,93	3,93	3,93
76	3,93	3,87	3,87
77	3,73	3,67	3,73
78	3,80	3,80	3,73
79	4,07	4,07	4,07
80	3,60	3,80	3,67
81	4,13	4,07	4,07
82	3,87	3,93	3,93
83	4,20	4,20	4,33
84	4,13	4,20	4,20
85	4,00	4,00	4,00
86	3,80	3,80	3,80
87	4,13	4,13	4,20
88	4,00	4,00	4,00
89	4,60	4,53	4,53
90	4,07	4,07	3,87
91	4,20	4,13	4,20
92	4,20	4,27	2,93
93	4,20	4,20	3,87
94	4,00	3,93	3,67
95	3,93	3,73	3,93
96	4,00	4,20	3,87
97	4,13	2,60	3,73
99	3,93	4,00	3,73
100	3,93	3,67	4,07

LAMPIRAN

C

Reliability-Layanan

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	XA1	3.9600	.6501	100.0
2.	XA2	3.9800	.6510	100.0
3.	XA3	3.9900	.6590	100.0
4.	XA4	3.9400	.7081	100.0
5.	XA5	3.9900	.6741	100.0
6.	XA6	4.0500	.5925	100.0
7.	XA7	3.9800	.6814	100.0
8.	XA8	3.9500	.7017	100.0
9.	XA9	3.9700	.6884	100.0
10.	XA10	4.0500	.4794	100.0
11.	XA11	4.0300	.6106	100.0
12.	XA12	3.8800	.8200	100.0
13.	XA13	3.9800	.6960	100.0
14.	XA14	3.9500	.6256	100.0
15.	XA15	3.9800	.5682	100.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	59.6800	18.5026	4.3015	15

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
XA1	55.7200	16.5067	.2978	.6810
XA2	55.7000	16.1515	.3683	.6723
XA3	55.6900	15.1049	.5785	.6450
XA4	55.7400	16.8206	.2033	.6934
XA5	55.6900	15.5696	.4659	.6593
XA6	55.6300	17.4678	.1381	.6983
XA7	55.7000	17.1010	.1663	.6973
XA8	55.7300	16.0981	.3396	.6756
XA9	55.7100	15.7029	.4263	.6642
XA10	55.6300	16.9223	.3424	.6784
XA11	55.6500	15.9672	.4432	.6642
XA12	55.8000	15.7778	.3151	.6797
XA13	55.7000	17.1212	.1557	.6991
XA14	55.7300	17.3506	.1459	.6983
XA15	55.7000	17.3636	.1724	.6943

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 15

Alpha = .6955

Reliability-Fasilitas

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	XB1	3.9500	.6256	100.0
2.	XB2	4.0000	.5505	100.0
3.	XB3	4.0500	.5573	100.0
4.	XB4	4.0000	.8040	100.0
5.	XB5	3.9500	.7300	100.0
6.	XB6	4.0600	.4887	100.0
7.	XB7	3.9500	.6571	100.0
8.	XB8	3.9100	.6371	100.0
9.	XB9	3.9400	.6937	100.0
10.	XB10	3.9900	.5595	100.0
11.	XB11	4.0800	.6618	100.0
12.	XB12	3.9000	.9045	100.0
13.	XB13	4.0500	.7160	100.0
14.	XB14	3.9500	.7300	100.0
15.	XB15	4.0700	.6073	100.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	59.8500	22.6136	4.7554	15

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
XB1	55.9000	21.1818	.1807	.7549
XB2	55.8500	20.5530	.3521	.7404
XB3	55.8000	21.0707	.2409	.7491
XB4	55.8500	20.0884	.2607	.7510
XB5	55.9000	17.9697	.6643	.7058
XB6	55.7900	20.9959	.3079	.7442
XB7	55.9000	20.4545	.2906	.7456
XB8	55.9400	19.1883	.5409	.7222
XB9	55.9100	18.8100	.5522	.7194
XB10	55.8600	19.3943	.5898	.7209
XB11	55.7700	19.8355	.3970	.7356
XB12	55.9500	18.8965	.3686	.7403
XB13	55.8000	20.5455	.2397	.7513
XB14	55.9000	20.9596	.1678	.7587
XB15	55.7800	20.7592	.2685	.7472

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

Alpha = .7528

N of Items = 15

Reliability-Kepuasan

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	Y1	3.9000	.6590	100.0
2.	Y2	3.9700	.6584	100.0
3.	Y3	4.0600	.5829	100.0
4.	Y4	3.9100	.9438	100.0
5.	Y5	3.9100	.7926	100.0
6.	Y6	4.0500	.5389	100.0
7.	Y7	3.9500	.5752	100.0
8.	Y8	3.9400	.6485	100.0
9.	Y9	3.8700	.7608	100.0
10.	Y10	4.0600	.4454	100.0
11.	Y11	4.0300	.6269	100.0
12.	Y12	3.9500	.7961	100.0
13.	Y13	4.0100	.6741	100.0
14.	Y14	3.8800	.7146	100.0
15.	Y15	4.0500	.5573	100.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	59.5400	22.6347	4.7576	15

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y1	55.6400	21.0004	.1987	.7480
Y2	55.5700	19.1971	.5207	.7171
Y3	55.4800	20.9794	.2464	.7428
Y4	55.6300	18.9425	.3410	.7382
Y5	55.6300	18.1344	.5736	.7075
Y6	55.4900	21.2221	.2260	.7441
Y7	55.5900	21.3757	.1745	.7486
Y8	55.6000	19.5556	.4635	.7230
Y9	55.6700	18.5062	.5423	.7121
Y10	55.4800	21.4642	.2355	.7433
Y11	55.5100	19.6060	.4748	.7223
Y12	55.5900	19.4767	.3592	.7333
Y13	55.5300	19.6658	.4206	.7268
Y14	55.6600	21.0752	.1599	.7531
Y15	55.4900	20.8989	.2797	.7400

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

Alpha = .7473

N of Items = 15

Reliability-Layanan dan Fasilitas terhadap kepuasan

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	Layanan	59.6800	4.3015	100.0
2.	Fasilitas	59.8500	4.7554	100.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	119.5300	67.4233	8.2112	2

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Layanan	59.8500	22.6136	.6430	.
Fasilitas	59.6800	18.5026	.6430	.

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

Alpha = .7804

N of Items = 2

Statistics

	N		Mean		Median	Mode	Std. Deviation
	Valid	Missing	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic	Statistic
	Statistic	Statistic					
Pelayanan	100	0	3,9787	2,868E-02	4,0000	3,93	,2868
Fasilitas	100	0	3,9900	3,170E-02	4,0000	3,93	,3170
Kepuasan	100	0	3,9693	3,172E-02	4,0000	4,00	,3172

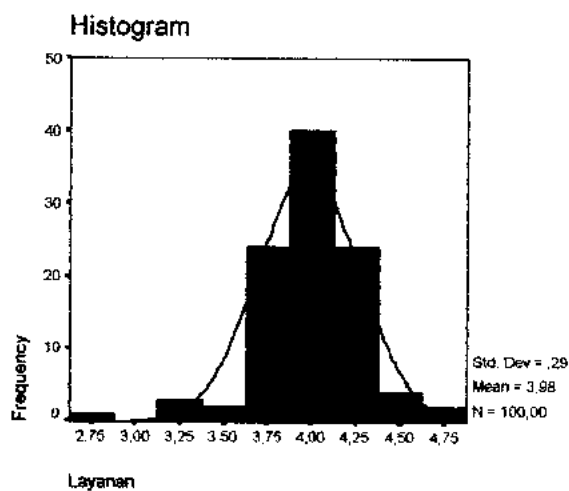
Statistics

	Variance	Range	Minimum	Maximum	Sum	Percentiles		
						25,000	50,000	75,000
						Statistic	Statistic	Statistic
Pelayanan	8,223E-02	2,00	2,73	4,73	397,87	3,8667	4,0000	4,1333
Fasilitas	,1005	2,13	2,60	4,73	399,00	3,8667	4,0000	4,1333
Kepuasan	,1006	2,07	2,67	4,73	396,93	3,8667	4,0000	4,1333

Frequencies

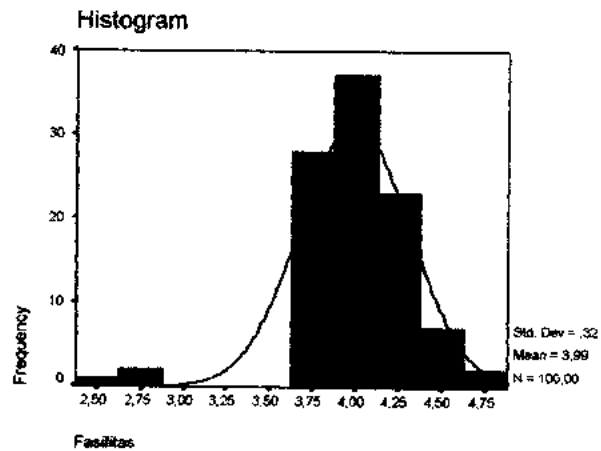
LAYANAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,73	1	1,0	1,0	1,0
	3,20	2	2,0	2,0	3,0
	3,33	1	1,0	1,0	4,0
	3,60	2	2,0	2,0	6,0
	3,67	5	5,0	5,0	11,0
	3,73	6	6,0	6,0	17,0
	3,80	6	6,0	6,0	23,0
	3,87	7	7,0	7,0	30,0
	3,93	18	18,0	18,0	48,0
	4,00	13	13,0	13,0	61,0
	4,07	9	9,0	9,0	70,0
	4,13	8	8,0	8,0	78,0
	4,20	10	10,0	10,0	88,0
	4,27	5	5,0	5,0	93,0
	4,33	1	1,0	1,0	94,0
	4,47	2	2,0	2,0	96,0
	4,53	1	1,0	1,0	97,0
	4,60	1	1,0	1,0	98,0
	4,67	1	1,0	1,0	99,0
	4,73	1	1,0	1,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	



FASILITAS

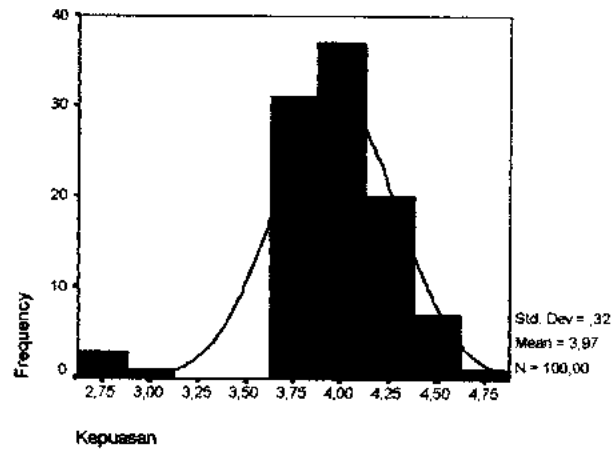
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,60	1	1,0	1,0	1,0
	2,67	1	1,0	1,0	2,0
	2,87	1	1,0	1,0	3,0
	3,67	5	5,0	5,0	8,0
	3,73	4	4,0	4,0	12,0
	3,80	10	10,0	10,0	22,0
	3,87	9	9,0	9,0	31,0
	3,93	15	15,0	15,0	46,0
	4,00	10	10,0	10,0	56,0
	4,07	12	12,0	12,0	68,0
	4,13	10	10,0	10,0	78,0
	4,20	8	8,0	8,0	86,0
	4,27	4	4,0	4,0	90,0
	4,33	1	1,0	1,0	91,0
	4,40	2	2,0	2,0	93,0
	4,47	3	3,0	3,0	96,0
	4,53	2	2,0	2,0	98,0
	4,67	1	1,0	1,0	99,0
	4,73	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	
Total		100	100,0		



KEPUASAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,67	1	1,0	1,0	1,0
	2,80	1	1,0	1,0	2,0
	2,87	1	1,0	1,0	3,0
	2,93	1	1,0	1,0	4,0
	3,67	4	4,0	4,0	8,0
	3,73	5	5,0	5,0	13,0
	3,80	9	9,0	9,0	22,0
	3,87	13	13,0	13,0	35,0
	3,93	13	13,0	13,0	48,0
	4,00	14	14,0	14,0	62,0
	4,07	10	10,0	10,0	72,0
	4,13	6	6,0	6,0	78,0
	4,20	7	7,0	7,0	85,0
	4,27	5	5,0	5,0	90,0
	4,33	2	2,0	2,0	92,0
	4,40	3	3,0	3,0	95,0
	4,47	3	3,0	3,0	98,0
	4,53	1	1,0	1,0	99,0
	4,73	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	
Total		100	100,0		

Histogram



Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Layanan	100	2,00	2,73	4,73	3,9787	,2868	8,2E-02
Fasilitas	100	2,13	2,60	4,73	3,9900	,3170	,101
Kepuasan	100	2,07	2,67	4,73	3,9693	,3172	,101
Valid N (listwise)	100						

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas _a Layanan	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,676 ^a	,456	,445	,2362

a. Predictors: (Constant), Layanan, Fasilitas

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,546	2	2,273	40,728	,000 ^a
	Residual	5,413	97	5,581E-02		
	Total	9,959	99			

a. Predictors: (Constant), Layanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,825	,349		2,361	,020
	Layanan	,495	,108	,447	4,578	,000
	Fasilitas	,295	,098	,294	3,013	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	Kepuasan
18	-5,877	2,67
93	-5,194	2,93

a. Dependent Variable: Kepuasan

Residuals Statistics^a

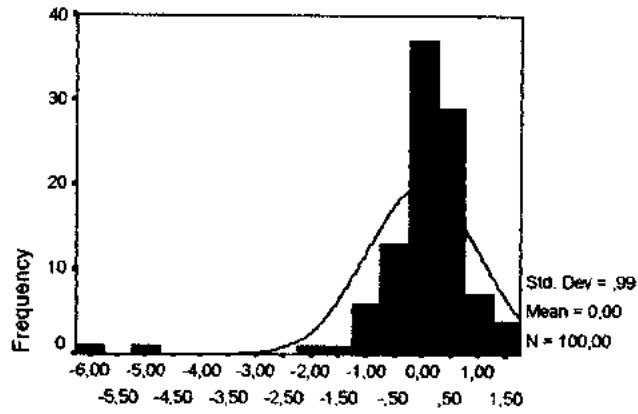
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,9631	4,5619	3,9693	,2143	100
Residual Std.	-1,3885	,3610	-2,E-15	,2338	100
Predicted Value Std.	-4,696	2,765	,000	1,000	100
Residual	-5,877	1,528	,000	,990	100

a. Dependent Variable: Kepuasan

Charts

Histogram

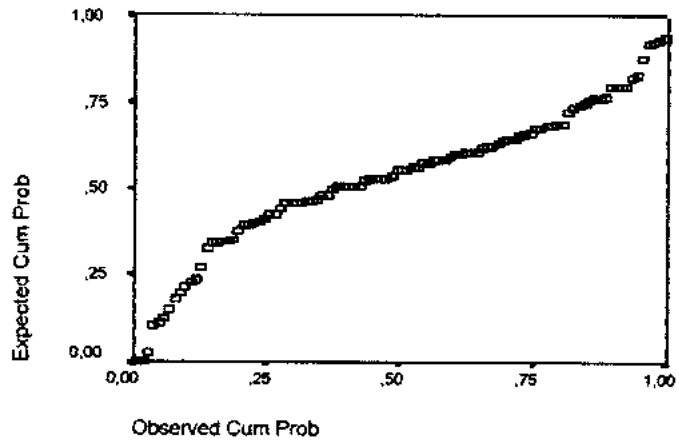
Dependent Variable: Kepuasan



Regression Standardized Residual

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan



Correlations

Correlations

		Layanan	Fasilitas	Kepuasan
Pearson Correlation	Layanan	1,000	,643**	,637**
	Fasilitas	,643**	1,000	,582**
	Kepuasan	,637**	,582**	1,000
Sig. (2-tailed)	Layanan	,	,000	,000
	Fasilitas	,000	,	,000
	Kepuasan	,000	,000	,
N	Layanan	100	100	100
	Fasilitas	100	100	100
	Kepuasan	100	100	100

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