

LAMPIRAN I

Karakteristik responden



Frequency Table

Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	72	69.9	69.9	69.9
	perempuan	31	30.1	30.1	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16-25th	59	57.3	57.3	57.3
	26-35th	29	28.2	28.2	85.4
	36-45th	9	8.7	8.7	94.2
	>45th	6	5.8	5.8	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	4	3.9	3.9	3.9
	SLTP	20	19.4	19.4	23.3
	SLTA	41	39.8	39.8	63.1
	PT	38	36.9	36.9	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pelajar	8	7.8	7.8	7.8
	mahasiswa	7	6.8	6.8	14.6
	pegawai	46	44.7	44.7	59.2
	wiraswasta	42	40.8	40.8	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<500.000	9	8.7	8.7	8.7
	500.001-1.000.000	33	32.0	32.0	40.8
	1.000.001-1.500.000	49	47.6	47.6	88.3
	>1.500.000	12	11.7	11.7	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

Kunjungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<5	42	40.8	40.8	40.8
	5-10	44	42.7	42.7	83.5
	11-15	12	11.7	11.7	95.1
	>15	5	4.9	4.9	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	media cetak/elektronik	14	13.6	13.6	13.6
	teman/saudara	89	86.4	86.4	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

LAMPIRAN II
Nilai harapan dan kinerja



HARAPAN

Nomor Responden	Tangibles					Mean	Reliability					Mean
	1	2	3	4	5		5	6	7	8		
1	5	4	5	4	5	4.5	5	5	5	4	4.75	
2	5	4	5	4	5	4.5	5	5	5	4	4.75	
3	5	4	5	4	4	4.5	4	5	4	4	4.5	
4	5	4	5	4	4	4.5	4	5	4	4	4.5	
5	5	4	5	5	5	4.75	5	5	4	4	4.75	
6	5	4	5	5	4	4.75	4	5	4	4	4.5	
7	5	4	5	4	4	4.5	4	5	4	4	4.5	
8	5	4	5	4	4	4.5	4	4	4	4	4.25	
9	5	4	5	4	4	4.5	4	4	4	4	4.25	
10	5	4	5	4	4	4.5	5	4	4	4	4.5	
11	4	5	5	4	4	4.5	5	4	5	5	4.75	
12	5	5	5	4	4	4.75	5	4	5	5	4.75	
13	5	5	5	4	4	4.75	5	4	5	5	4.75	
14	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4.75	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	4	5	5	5	5	4.75	5	5	5	5	5	
18	5	5	5	4	4	4.75	5	5	5	5	5	
19	5	5	5	4	4	4.75	5	5	5	5	5	
20	4	5	4	4	4	4.25	5	5	5	5	5	
21	5	4	4	5	4	4.5	4	5	5	4	4.5	
22	5	4	4	5	4	4.5	4	5	5	4	4.5	
23	5	4	4	4	4	4.25	4	5	4	4	4.25	
24	4	4	4	5	4	4.25	5	4	4	4	4.25	
25	5	4	4	5	4	4.5	4	5	4	4	4.25	
26	5	4	4	4	4	4.25	4	5	4	4	4.25	
27	5	4	4	4	4	4.25	4	5	4	4	4.25	
28	5	4	4	4	4	4.25	4	5	4	4	4.25	
29	5	4	4	4	4	4.25	4	5	4	4	4.25	
30	5	4	4	4	4	4.25	4	4	4	4	4	
31	5	5	4	5	4	2	4	5	4	5	4.5	

32	5	5	4	4	5	4.75	4	5	5	4	4	5	4	5	4.5
33	4	5	4	4	5	4.5	4	4	4	4	4	4	4	5	4.25
34	4	5	4	4	4	4.25	4	4	5	4	4	5	4	5	4.5
35	4	5	4	4	4	4.25	4	4	5	4	4	5	4	5	4.5
36	4	5	4	4	4	4.25	5	4	5	4	4	5	4	5	4.75
37	4	5	4	4	4	4.25	5	4	4	4	4	5	4	5	4.5
38	4	5	4	4	4	4.25	5	4	4	4	4	5	4	5	4.5
39	4	5	4	4	4	4.25	5	4	4	4	4	5	4	5	4.5
40	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4.25
41	5	4	4	4	4	4.25	5	4	4	4	4	4	4	4	4.25
42	5	4	4	4	5	4.5	5	4	4	4	4	4	4	4	4.25
43	4	4	4	4	5	4.25	5	4	4	4	4	4	4	4	4.25
44	4	4	4	4	5	4.25	5	4	4	4	4	4	4	4	4.25
45	4	4	4	4	5	4.25	5	4	4	4	4	4	4	4	4.25
46	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4.25
47	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4.25
48	4	4	4	4	5	4.25	5	4	4	4	5	4	5	4	4.5
49	4	4	4	4	5	4.25	5	4	4	4	5	4	5	4	4.5
50	4	4	4	4	5	4.25	5	4	4	4	5	4	5	4	4.5
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4.25
52	4	5	4	4	4	4.25	4	4	4	4	5	5	5	5	4.5
53	4	5	4	4	5	4.5	4	4	4	4	5	5	5	5	4.5
54	4	5	4	4	5	4.5	4	4	4	4	5	5	5	5	4.5
55	4	5	4	4	4	4.25	4	4	4	4	5	5	5	5	4.5
56	4	5	4	4	4	4.25	4	4	4	4	5	5	5	5	4.5
57	4	5	4	4	4	4.25	4	4	4	4	5	5	5	5	4.5
58	4	5	4	4	5	4.5	4	4	5	4	5	5	5	5	4.75
59	5	5	4	4	4	4.5	4	4	5	4	5	5	5	5	4.75
60	5	5	4	4	4	4.5	4	4	5	4	5	5	5	5	4.75
61	5	5	4	4	4	4.5	4	4	5	4	5	5	5	5	4.75
62	5	5	4	4	5	4.75	4	4	5	4	5	5	5	5	4.75
63	5	5	4	4	5	4.75	4	4	5	4	5	5	5	5	4.75
64	4	5	5	5	5	4.75	4	4	5	4	5	5	5	5	4.75
65	4	5	5	5	5	4.75	4	4	5	4	5	5	5	5	4.75
66	4	5	5	5	5	4.75	4	4	5	4	5	5	5	5	4.75

67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4.75
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4.75
69	4	5	5	5	4	4.5	4	4	4	4	5	5	5	5	4.75
70	4	5	5	5	4	4.5	4	4	4	4	5	5	5	5	4.75
71	4	5	5	5	4	4.5	4	4	4	4	5	5	5	5	4.75
72	4	5	5	5	4	4.5	4	4	4	4	5	5	5	5	4.75
73	4	5	5	5	4	4.5	4	4	4	4	5	4	5	5	4.5
74	5	5	5	5	4	4.75	4	4	4	4	5	4	5	5	4.5
75	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4.5
76	5	5	5	5	4	4.75	4	4	4	4	5	4	5	5	4.5
77	5	4	5	5	5	4.75	4	4	4	4	5	4	4	4	4.25
78	5	4	5	5	4	4.5	4	4	4	4	5	4	4	4	4.25
79	5	4	5	5	4	4.5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	5	4	5	5	4	4.5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	5	5	5	4	4.5	4	4	4	4	5	4	4	5	4.5
82	4	5	5	5	5	4.75	4	4	4	4	5	4	4	5	4.5
83	5	5	5	5	4	4.75	4	4	4	4	5	4	4	5	4.5
84	4	5	5	5	4	4.5	4	4	4	4	5	4	4	5	4.5
85	4	5	5	5	4	4.5	4	4	4	4	5	4	4	5	4.5
86	4	4	5	5	4	4.25	4	4	4	4	5	4	4	4	4.25
87	4	4	4	5	4	4.25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	5	4	4.25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	5	5	4.5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	5	4	4.25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	5	4	4.25	4	4	4	4	4	5	4	4	4.25
92	4	4	4	5	4	4.25	5	4	4	5	4	5	4	4	4.5
93	4	4	4	5	4	4.25	5	4	4	5	4	5	4	4	4.5
94	5	4	4	5	4	4.5	5	4	4	5	4	5	4	4	4.5
95	5	4	4	5	4	4.5	5	4	4	5	4	5	4	4	4.5
96	5	4	4	5	4	4.5	5	4	4	5	5	5	4	4	4.75
97	5	4	4	5	4	4.5	4	4	4	4	5	4	4	4	4.25
98	5	5	5	5	4	4.75	4	4	4	5	5	4	4	5	4.5
99	4	4	5	5	4	4.5	4	4	4	4	5	4	4	5	4.5
100	4	4	5	5	4	4.5	4	4	4	4	5	4	4	5	4.5
101	5	5	5	4	4	4.5	4	4	4	4	5	4	4	5	4.5

102	5	5	4	4	4	4.5	4	5	4	5	4.5
103	4	5	4	4	4	4.25	5	5	4	5	4.5
TOTAL	464	467	468	446	446	458.5	474	465	465	467	463
RERATA	4.504854	4.533981	4.543689	4.330097	4.330097	4.451456	4.601942	4.514563	4.533981	4.495146	

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2006



HARAPAN

Nomor Responden	Responsiveness					Mean	Assurance					Mean
	1	2	3	4	5		6	7	8	9		
1	5	5	5	4	4	4.75	5	4	5	4	4	4.5
2	5	5	5	4	4	4.75	5	4	5	4	4	4.5
3	4	5	5	4	4	4.5	5	4	5	4	4	4.5
4	4	5	5	4	4	4.5	5	4	5	4	4	4.5
5	5	5	5	4	4	4.75	5	5	5	5	5	5
6	4	5	5	4	4	4.5	5	5	5	5	5	5
7	4	5	5	4	4	4.5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	5	4	4	4.25	5	5	4	5	5	5
9	4	4	5	4	4	4.25	5	5	4	5	5	4.75
10	5	4	5	4	4	4.5	5	5	4	5	5	4.75
11	5	4	5	5	5	4.75	4	5	4	5	5	4.5
12	5	4	5	5	5	4.75	5	5	4	5	4	4.5
13	5	4	5	5	5	4.75	5	5	4	4	4	4.5
14	4	5	5	5	5	4.75	5	5	4	4	4	4.5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.75
16	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.75
17	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4.75
18	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4.5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4.75
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4.75
21	4	5	5	4	4	4.5	4	5	4	4	4	4.25
22	4	5	5	4	4	4.5	5	4	4	5	5	4.5
23	4	5	4	4	4	4.25	5	4	4	5	5	4.5
24	5	4	4	4	4	4.25	4	4	4	4	4	4.25
25	4	5	4	4	4	4.25	4	5	4	5	5	4.5
26	4	5	4	4	4	4.25	5	5	4	5	5	4.75
27	4	5	4	4	4	4.25	5	5	4	4	4	4.5
28	4	5	4	4	4	4.25	5	5	4	4	4	4.5
29	4	5	4	4	4	4.25	4	5	4	4	4	4.5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4.25

65	5	4	4	4	4	4.25	4	4	5	4	4.5	5	4.5
66	5	4	4	4	4	4.25	4	4	5	4	4.5	5	4.5
67	5	4	4	4	4	4.25	5	5	5	5	5	5	5
68	5	4	5	4	4	4.5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	4	5	4	4	4.5	4	5	5	5	4	4	4.5
70	5	4	5	4	4	4.5	4	5	5	5	5	5	4.75
71	4	4	5	4	4	4.25	4	5	5	5	4	4	4.5
72	4	4	5	4	4	4.25	4	5	5	5	4	4	4.5
73	4	5	4	4	5	4.5	4	5	5	5	4	4	4.5
74	4	5	4	4	5	4.5	5	5	5	5	4	4	4.75
75	4	5	4	4	5	4.5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	5	4	4	5	4.5	5	5	5	5	5	4	4.75
77	4	5	4	4	4	4.25	5	4	5	5	5	5	4.75
78	4	5	4	4	4	4.25	5	4	5	5	4	4	4.5
79	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4.5
80	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4.5
81	4	5	4	4	5	4.5	4	5	5	5	4	4	4.5
82	4	5	4	4	5	4.5	4	5	5	5	5	5	4.75
83	4	5	4	4	5	4.5	5	5	5	5	5	4	4.75
84	4	5	4	4	5	4.5	4	5	5	5	5	4	4.5
85	4	5	4	4	5	4.5	4	5	5	5	5	4	4.5
86	4	5	4	4	4	4.25	4	4	5	5	4	4	4.25
87	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4.25
88	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4.25
89	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4.5
90	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4.25
91	4	4	5	4	4	4.25	4	4	5	5	4	4	4.25
92	5	4	5	4	4	4.5	4	4	5	5	4	4	4.25
93	5	4	5	4	4	4.5	4	4	5	5	4	4	4.25
94	5	4	5	4	4	4.5	5	4	5	5	4	4	4.5
95	5	4	5	4	4	4.5	5	4	5	5	4	4	4.5
96	5	5	5	4	4	4.75	5	4	5	5	4	4	4.5
97	4	5	4	4	4	4.25	5	4	5	5	4	4	4.5
98	4	5	4	4	5	4.5	5	5	5	5	5	4	4.75

99	4	5	4	5	4.5	4	5	5	5	4	4.5
100	4	5	4	5	4.5	4	5	5	5	4	4.5
101	4	5	4	5	4.5	5	5	4	4	4	4.5
102	4	5	4	5	4.5	5	5	4	4	4	4.5
103	4	5	4	5	4.5	4	5	4	4	4	4.25
TOTAL	459	466	455	457	456.75	462	472	473	453	465	
RERATA	4.456311	4.524272	4.417476	4.436893	4.434466	4.485437	4.582524	4.592233	4.398058	4.514563	

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2006



HARAPAN

Nomor Responden	Empathy				Mean
	1	3	3	4	
1	5	4	5	4	4.5
2	5	4	5	4	4.5
3	5	4	5	4	4.5
4	5	4	5	4	4.5
5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5
11	4	5	5	5	4.75
12	5	5	5	4	4.75
13	5	5	5	4	4.75
14	5	5	5	5	5
15	5	5	4	5	4.75
16	5	5	4	5	4.75
17	4	5	4	5	4.5
18	5	5	5	4	4.75
19	5	5	5	4	4.75
20	4	5	4	4	4.25
21	5	4	4	5	4.5
22	5	4	5	5	4.75
23	5	4	5	4	4.5
24	4	5	5	5	4.75
25	5	5	5	5	5
26	5	5	5	4	4.75
27	5	5	4	4	4.5
28	5	5	4	4	4.5
29	4	4	5	4	4.25
30	4	4	5	4	4.25

31	5	5	5	5	5	5	2
32	5	5	5	5	5	5	5
33	4	5	5	5	5	5	4.75
34	4	4	4	5	4	4	4.25
35	4	4	4	5	4	4	4.25
36	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4
38	4	5	5	4	4	4	4.25
39	4	5	5	4	4	4	4.25
40	4	4	4	4	4	4	4
41	5	4	4	4	4	4	4.25
42	5	4	4	4	4	5	4.5
43	5	4	4	4	4	5	4.5
44	5	4	4	4	4	5	4.5
45	5	4	4	4	4	5	4.5
46	4	4	4	4	4	4	4
47	5	4	4	4	4	4	4.25
48	5	4	4	4	4	5	4.5
49	5	4	4	5	5	5	4.75
50	5	4	4	4	4	5	4.5
51	5	4	4	4	4	4	4.25
52	5	5	5	5	4	4	4.75
53	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	4	4.75
56	4	5	5	5	5	5	4.75
57	4	5	5	5	4	4	4.5
58	4	5	5	4	4	5	4.5
59	5	5	5	4	4	4	4.5
60	5	5	5	4	4	4	4.5
61	5	5	5	4	4	4	4.5
62	5	5	5	4	4	5	4.75
63	5	5	5	5	5	5	5
64	4	5	5	5	5	5	4.75

65	4	4	4	4	5	5	4.5
66	4	4	4	4	5	5	4.5
67	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5
69	4	4	4	4	5	4	4.5
70	4	4	4	4	5	5	4.75
71	4	4	4	4	5	4	4.5
72	4	4	4	4	5	4	4.5
73	4	4	4	4	5	4	4.5
74	5	5	5	5	5	4	4.75
75	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	4	4.75
77	5	5	4	4	5	5	4.75
78	5	5	4	4	5	4	4.5
79	5	5	4	4	5	4	4.5
80	5	5	4	4	5	4	4.5
81	4	4	5	5	5	4	4.5
82	4	4	5	5	5	5	4.75
83	5	5	5	5	5	4	4.75
84	4	4	5	5	5	4	4.5
85	4	4	5	5	5	4	4.5
86	4	4	4	4	5	4	4.25
87	4	4	4	4	5	4	4.25
88	4	4	5	5	5	4	4.5
89	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	4	4.75
91	5	5	5	5	5	4	4.75
92	5	5	5	5	5	4	4.75
93	5	5	4	4	4	4	4.25
94	5	5	4	4	4	4	4.25
95	5	5	4	4	4	4	4.25
96	5	5	4	4	4	4	4.25
97	5	5	4	4	5	4	4.5
98	5	5	5	5	5	4	4.75

99	4	5	5	5	4	4	4.5
100	4	5	5	5	4	4	4.5
101	5	5	4	4	4	4	4.5
102	5	5	4	4	4	4	4.5
103	4	5	4	4	4	4	4.25
TOTAL	479	477	481	453	469.5		
RERATA	4.650485	4.631068	4.669903	4.398058	4.558252		

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2006



KINERJA

Nomor Responden	Tangibles					Mean	Reliability					Mean
	1	2	3	4	5		6	7	8	9		
1	3	1	2	2	4	2	3	4	4	3	4	3.75
2	2	3	2	2	4	2.25	2	4	4	2	4	3.5
3	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	4	3.5
4	2	2	1	2	4	1.75	2	3	4	2	4	3.25
5	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	4	3
6	1	2	2	1	1	1.5	1	4	3	2	3	2.5
7	1	3	3	1	4	2	4	4	4	4	4	4
8	3	3	1	2	4	2.25	4	4	4	4	4	4
9	1	2	2	1	3	1.5	3	2	4	3	4	3
10	2	1	1	2	2	1.5	3	2	2	3	2	2.25
11	2	2	1	2	2	1.75	2	2	4	2	4	2.5
12	1	2	2	1	3	1.5	2	2	4	2	4	2.75
13	2	1	1	2	2	1.5	2	3	4	3	4	3
14	2	2	3	2	2	2.25	3	2	4	3	4	2.75
15	2	2	1	2	2	1.75	4	3	4	4	4	3.25
16	2	2	1	2	2	1.75	4	3	4	4	4	3.25
17	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	3
18	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2.5
19	1	2	2	1	4	1.5	4	4	4	4	4	4
20	2	1	2	1	4	1.5	4	4	4	4	4	4
21	1	3	2	1	4	1.75	2	4	4	4	4	3.5
22	2	3	1	2	2	2	4	4	4	4	2	3
23	2	3	1	2	2	2	4	4	4	4	2	3
24	2	3	1	2	2	2	4	4	4	4	2	3
25	2	1	2	2	2	1.75	4	4	4	4	2	3
26	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2.5
27	2	2	1	2	2	1.75	2	2	4	2	2	2
28	3	2	1	1	4	1.75	2	2	4	2	4	3
29	2	2	1	2	2	1.75	4	2	4	2	2	2.5
30	3	1	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4
31	3	3	1	2	4	2	2	3	5	2	3	3.5

32	1	3	3	2	2.25	4	2	2.25	4	2	3	5	3.5
33	1	1	1	1	1	4	4	1	4	4	3	4	3.75
34	1	1	3	1	1.5	4	3	1.5	4	3	4	4	3.75
35	3	2	3	3	2.75	4	3	2.75	4	3	3	4	3.5
36	1	2	2	1	1.5	4	3	1.5	4	3	2	2	2.75
37	2	1	2	2	1.75	2	2	1.75	2	2	4	2	2.5
38	2	1	2	2	1.75	2	2	1.75	2	2	4	2	2.5
39	1	1	2	1	1.25	4	2	1.25	4	2	4	4	3.5
40	2	3	2	2	2.25	2	5	2.25	2	4	4	4	3.75
41	2	3	2	2	2.25	2	2	2.25	2	2	4	2	2.5
42	1	2	2	1	1.5	4	2	1.5	4	2	2	4	3
43	2	1	2	2	1.75	2	5	1.75	2	2	3	2	3
44	1	3	2	3	2.25	4	4	2.25	4	4	3	3	3.5
45	2	1	2	2	1.75	2	2	1.75	2	2	3	2	2.25
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2.25
47	1	1	2	1	1.25	4	2	1.25	4	2	4	4	3.5
48	2	1	2	2	1.75	2	3	1.75	2	3	2	2	2.25
49	1	1	2	1	1.25	4	2	1.25	4	2	4	3	3.25
50	2	1	1	2	1.5	2	2	1.5	2	2	2	2	2
51	1	2	1	1	1.25	4	5	1.25	4	5	3	5	4.25
52	2	2	1	2	1.75	4	5	1.75	4	5	3	5	4.25
53	1	2	1	1	1.25	4	4	1.25	4	4	3	2	3.25
54	2	1	2	2	1.75	3	4	1.75	3	4	3	2	3
55	2	2	2	2	2	3	4	2	3	4	2	4	3.25
56	2	1	2	2	1.75	3	5	1.75	3	5	4	2	3.5
57	2	1	2	2	1.75	2	2	1.75	2	2	4	2	2.5
58	2	1	1	2	1.5	2	4	1.5	2	4	4	2	3
59	3	1	2	2	2	4	2	2	4	2	4	4	3.5
60	3	2	2	2	2.25	4	2	2.25	4	2	2	4	3
61	3	2	2	2	2.25	2	2	2.25	2	2	2	2	2
62	3	2	2	1	2	4	2	2	4	2	2	4	3
63	2	2	1	1	1.5	2	4	1.5	2	4	2	2	2.5
64	2	2	1	3	2	4	4	2	4	4	2	4	3.5
65	3	2	1	3	2.25	4	4	2.25	4	4	2	4	3.5
66	3	1	3	3	2.5	4	4	2.5	4	4	4	2	3.5

67	3	2	3	1	2.25	4	4	2	2	2	2	3
68	3	2	3	1	2.25	4	4	2	2	4	4	3.5
69	3	1	3	2	2.25	2	4	4	4	4	4	3.5
70	3	2	3	2	2.5	2	4	2	2	2	2	2.5
71	3	2	3	2	2.5	2	4	4	2	4	4	3
72	1	2	3	1	1.75	4	4	2	2	4	4	3.5
73	2	1	3	2	2	2	4	4	4	2	2	3
74	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
75	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2.5
76	2	1	2	2	1.75	4	4	4	4	4	4	4
77	2	1	2	2	1.75	2	4	4	4	2	2	3
78	2	1	2	2	1.75	2	2	4	4	2	2	2.5
79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
80	2	2	2	3	2.25	2	2	2	2	2	2	2
81	2	1	1	2	1.5	2	4	2	2	2	2	2.5
82	1	1	1	2	1.25	4	4	4	4	4	4	4
83	2	1	3	2	2	2	4	4	4	2	2	3
84	2	1	3	2	2	2	4	4	4	2	2	3
85	2	2	3	2	2.25	2	4	2	2	2	2	2.5
86	1	1	2	1	1.25	4	2	4	4	4	4	3.5
87	2	1	2	2	1.75	2	2	4	4	2	2	2.5
88	2	1	2	2	1.75	2	2	4	4	2	2	2.5
89	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2.5
90	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
91	1	2	2	1	1.5	4	2	4	4	4	4	3.5
92	1	2	2	2	1.75	2	2	2	2	2	2	2
93	1	2	2	2	1.75	4	2	2	2	4	4	3
94	1	2	1	2	1.5	4	1	2	2	4	4	2.75
95	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
96	1	1	2	2	1.5	4	2	4	4	4	4	3.5
97	1	2	2	1	1.5	4	2	2	2	4	4	3
98	1	1	2	1	1.25	4	2	4	4	4	4	3.5
99	2	3	2	2	2.25	2	4	4	4	4	4	3.5
100	1	2	2	2	1.75	4	4	4	4	4	4	4
101	2	1	2	2	1.75	2	2	2	2	2	2	2

102	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
103	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2.5
TOTAL	195	181	196	186	189.25	299	311	313	319	313	319	319	310.5
RERATA	1.893204	1.757282	1.902913	1.805825	1.837379	2.902913	3.019417	3.038835	3.097087	3.038835	3.097087	3.014563	

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2006



KINERJA

Nomor Responden	Responsiveness					Mean	Assurance					Mean
	1	2	3	4	5		6	7	8	9		
1	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2
2	2	1	2	4	2.25	2	2	1	2	1.75	2	1.75
3	2	2	2	4	2.5	2	2	1	2	1.75	2	1.75
4	2	2	2	4	2.5	2	2	2	3	2.25	3	2.25
5	2	2	2	4	2.5	2	2	2	2	2	2	2
6	3	2	2	3	2.5	2	2	2	1	2	1	2
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3.75	4	3.75
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2.75	1	2.75
9	3	2	2	4	2.75	2	2	2	2	2	2	2
10	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1.75	2	1.75
11	2	2	1	2	1.75	2	2	1	2	1.75	2	1.75
12	3	2	2	3	2.5	1	2	2	3	2	2	2
13	2	1	1	2	1.5	2	2	2	3	2.25	2	2.25
14	2	2	3	2	2.25	2	2	2	2	2	2	2
15	2	1	1	3	1.75	2	2	2	2	2	2	2
16	2	3	1	3	2.25	2	2	1	2	1.75	2	1.75
17	2	3	2	3	2.5	2	2	2	2	2	2	2
18	2	3	2	3	2.5	2	2	2	2	2	2	2
19	3	2	2	3	2.5	1	2	1	3	1.5	1	1.5
20	2	3	3	3	2.75	1	2	1	3	2.25	4	2.25
21	3	3	3	3	3	1	2	2	4	2.25	4	2.25
22	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	3	3	1	2	2.25	2	2	2	2	2	2	2
24	2	3	1	2	2	2	2	3	4	2.75	2	2.75
25	2	3	2	2	2.25	2	2	3	4	2.75	2	2.75
26	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2.25	2	2.25
27	1	2	1	2	1.5	2	2	2	2	2	2	2
28	3	2	1	3	2.25	1	2	2	2	1.5	1	1.5
29	2	2	1	2	1.75	2	2	2	2	2	2	2
30	1	2	3	4	2.5	2	2	2	1	1.75	2	1.75
31	1	2	3	4	2	2	2	2	1	1.75	2	1.75

32	2	2	2	3	4	2.75	2	2	2	1	2	1.75
33	1	1	3	3	4	2.25	2	3	2	2	2	2.25
34	1	3	1	1	4	2.25	2	3	3	3	2	2.5
35	1	3	1	1	4	2.25	2	3	3	3	1	2.25
36	2	2	2	2	4	2.5	1	1	2	2	2	1.5
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1.75
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
39	1	1	2	2	4	2	3	2	2	3	3	2.75
40	2	1	1	2	2	1.75	2	3	3	3	3	2.75
41	2	1	1	2	2	1.75	2	3	3	3	2	2.5
42	1	2	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2.25
43	2	1	1	2	2	1.75	2	3	2	3	2	2.5
44	1	1	1	2	4	2	1	3	2	2	3	2.25
45	2	1	1	2	2	1.75	2	2	2	3	2	2.25
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2.25
47	1	1	1	2	3	1.75	1	2	2	3	1	1.75
48	2	1	1	2	2	1.75	2	1	2	2	2	1.75
49	1	2	2	2	4	2.25	1	2	2	1	1	1.25
50	2	1	1	1	2	1.5	2	3	2	2	2	2.25
51	1	2	1	1	3	1.75	1	3	2	2	1	1.75
52	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2
53	1	3	1	1	4	2.25	1	3	2	2	2	2
54	2	3	2	2	2	2.25	2	2	2	2	2	2
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1.75
56	2	1	1	2	2	1.75	2	2	2	3	2	2.25
57	2	1	1	2	2	1.75	2	2	2	3	2	2.25
58	2	1	1	1	2	1.5	2	1	2	3	2	2
59	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1	2.25
60	2	2	2	2	3	2.25	3	2	2	2	1	2
61	2	2	2	2	3	2.25	2	2	2	2	2	2
62	2	2	2	2	3	2.25	1	2	2	2	1	1.5
63	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2
64	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	1.75
65	2	2	2	1	4	2.25	2	2	2	2	1	1.75
66	2	1	1	1	3	1.75	2	2	2	1	2	1.75

102	2	3	2	4	2.75	4	2	2	2	2	2	2	2	2.5
103	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2.5
TOTAL	204	206	184	284	219	204	229	222	222	203	203	214.5		
RERATA	1.980583	2	1.786408	2.757282	2.126214	1.980583	2.223301	2.15534	1.970874	1.970874	2.082524			

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2006



KINERJA

Nomor Responden	Empathy				Mean
	1	2	3	4	
1	2	2	1	1	1.5
2	2	1	2	2	1.75
3	2	2	2	2	2
4	2	1	2	2	1.75
5	4	2	2	2	2.5
6	4	2	2	3	2.75
7	4	1	3	3	2.75
8	4	1	1	2	2
9	4	2	2	1	2.25
10	4	1	1	2	2
11	3	2	1	2	2
12	3	2	2	1	2
13	2	1	1	2	1.5
14	2	2	1	2	1.75
15	3	1	1	3	2
16	2	2	1	1	1.5
17	2	2	2	3	2.25
18	2	2	2	3	2.25
19	2	2	2	3	2.25
20	2	2	3	3	2.5
21	3	2	3	3	2.75
22	2	2	3	2	2.25
23	4	2	3	2	2.75
24	2	2	1	2	1.75
25	2	1	2	2	1.75
26	2	2	2	2	2
27	3	2	3	2	2.5
28	4	2	3	1	2.5
29	2	2	2	2	2
30	1	1	2	1	1.25
31	3	3	2	1	2
32	2	3	2	1	2
33	1	3	2	1	1.75

71	4	2	1	2	2	2.25
72	3	2	1	1	1	1.75
73	2	1	1	2	2	1.5
74	4	2	1	2	2	2.25
75	2	2	1	2	2	1.75
76	2	1	1	2	2	1.5
77	2	1	3	2	2	2
78	1	1	2	1	1	1.25
79	2	2	2	2	2	2
80	2	2	2	2	2	2
81	1	4	3	2	2	2.5
82	1	1	2	2	2	1.5
83	2	1	3	2	2	2
84	2	1	3	1	1	1.75
85	2	2	1	2	2	1.75
86	1	1	2	1	1	1.25
87	2	1	2	2	2	1.75
88	2	1	2	2	2	1.75
89	2	2	2	2	2	2
90	2	2	2	2	2	2
91	3	4	2	3	3	3
92	2	4	2	2	2	2.5
93	2	2	2	2	2	2
94	2	4	3	2	2	2.75
95	2	2	2	2	2	2
96	2	4	2	2	2	2.5
97	3	2	2	3	3	2.5
98	2	3	2	4	4	2.75
99	2	1	3	2	2	2
100	3	2	3	4	4	3
101	2	2	3	3	3	2.5
102	2	2	3	4	4	2.75
103	2	2	2	4	4	2.5
TOTAL	225	188	190	207	202.25	
RERATA	2.184466	1.825243	1.84466	2.009709	1.963592	

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2006



LAMPIRAN III
Perhitungan Diagram Kartesius

A. Tabel penilaian tingkat harapan responden terhadap dimensi kualitas pelayanan

DIMENSI KUALITAS PELAYANAN	RESPONDEN = 103					Nilai
	SS	S	AS	TS	STS	
Bukti langsung (<i>tangibles</i>)						
1. Semua peralatan dan perlengkapan medis yang dibutuhkan oleh pasien tersedia dengan lengkap.	52	51	-	-	-	464
2. Kelengkapan fasilitas fisik (gedung, musholla tempat parkir yang memadai, kantin, ruang tunggu, dll).	55	48	-	-	-	467
3. Tersedia telepon umum sebagai sarana komunikasi.	56	47	-	-	-	468
4. Kerapian penampilan seluruh karyawan rumah sakit.	34	69	-	-	-	446
Kehandalan (<i>reliability</i>)	SS	S	AS	TS	STS	Nilai
5. Pelaksanaan atau pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.	34	69	-	-	-	446
6. Perawat dan dokter selalu siap 24 jam dalam memenuhi kebutuhan pasien.	62	41	-	-	-	474
7. Prosedur penerimaan pasien rawat inap yang relatif mudah dan cepat.	53	50	-	-	-	465
8. Prosedur administrasi keuangan pasien yang mudah dan sederhana.	55	48	-	-	-	467
Kesiagapan (<i>responsiveness</i>)	SS	S	AS	TS	STS	Nilai
9. Dokter dan perawat mampu bertindak cepat dan tepat dalam menangani pasien.	47	56	-	-	-	459
10. Dokter dan perawat selalu melakukan kunjungan rutin pasien dengan tepat waktu.	54	49	-	-	-	466
11. Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan pasien.	43	60	-	-	-	455
12. Perawat selalu mengontrol dan memastikan kebutuhan pasien telah terpenuhi.	45	58	-	-	-	457
Jaminan (<i>assurance</i>)	SS	S	AS	TS	STS	Nilai
13. Sikap ramah dan sopan yang selalu ditunjukkan oleh seluruh karyawan rumah sakit.	50	53	-	-	-	462
14. Pasien dan keluarganya dapat dengan mudah mendapatkan informasi medis yang dibutuhkan.	60	43	-	-	-	472
15. Penetapan standar kualitas tindakan dan peralatan medis yang disesuaikan dengan kemampuan dan kapasitas pasien.	61	42	-	-	-	473
16. Karyawan rumah sakit memiliki pengetahuan yang luas sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan baik oleh pasien maupun keluarganya.	41	62	-	-	-	453
Perhatian (<i>empathy</i>)	SS	S	AS	TS	STS	Nilai
17. Dokter dan perawat memberikan perhatian secara individu terhadap masing – masing	67	36	-	-	-	479

pasien.						
18. Rasa hormat terhadap pasien yang selalu ditunjukkan oleh seluruh karyawan rumah sakit.	65	38	-	-	-	477
19. Komunikasi yang terjalin dengan baik antara dokter dan perawat dengan pasien.	69	34	-	-	-	481
20. Dokter dan perawat selalu menjadwalkan kunjungan rutin untuk memantau kondisi kesehatan pasien.	41	62	-	-	-	453

Sumber : Data primer diolah tahun 2006



B. Tabel penilaian kinerja RSUD Wonosari terhadap dimensi kualitas pelayanan

DIMENSI KUALITAS PELAYANAN	RESPONDEN = 103					
	SS	S	AS	TS	STS	Nilai
Bukti langsung (<i>tangibles</i>)						
1. Semua peralatan dan perlengkapan medis yang dibutuhkan oleh pasien tersedia dengan lengkap.	-	-	17	58	28	195
2. Kelengkapan fasilitas fisik (gedung, musholla, tempat parkir yang memadai, kantin, ruang tunggu, dll).	-	-	15	49	38	181
3. Tersedia telepon umum sebagai sarana komunikasi.	-	-	16	61	26	196
4. Kerapian penampilan seluruh karyawan rumah sakit.	-	-	8	67	25	186
Kehandalan (<i>reliability</i>)	SS	S	AS	TS	STS	Nilai
5. Pelaksanaan atau pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.	-	44	6	52	1	299
6. Perawat dan dokter selalu siap 24 jam dalam memenuhi kebutuhan pasien.	5	41	9	47	1	311
7. Prosedur penerimaan pasien rawat inap yang relatif mudah dan cepat.	-	45	17	41	-	313
8. Prosedur administrasi keuangan pasien yang mudah dan sederhana.	4	49	3	47	-	319
Kesiagapan (<i>responsiveness</i>)	SS	S	AS	TS	STS	Nilai
9. Dokter dan perawat mampu bertindak cepat dan tepat dalam menangani pasien.	-	-	17	67	19	204
10. Dokter dan perawat selalu melakukan kunjungan rutin pasien dengan tepat waktu.	-	-	27	49	27	206
11. Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan pasien.	-	-	11	59	33	184
12. Perawat selalu mengontrol dan memastikan bahwa kebutuhan pasien telah terpenuhi.	-	23	32	48	-	284
Jaminan (<i>assurance</i>)	SS	S	AS	TS	STS	Nilai
13. Sikap ramah dan sopan yang selalu ditunjukkan oleh seluruh karyawan rumah sakit.	-	2	13	69	19	204
14. Pasien dan keluarganya dapat dengan mudah mendapatkan informasi medis yang dibutuhkan.	-	4	27	60	12	229
15. Penetapan standar kualitas tindakan dan peralatan medis yang disesuaikan dengan kemampuan dan kapasitas pasien.	-	4	22	63	14	222
16. Karyawan rumah sakit memiliki pengetahuan yang luas sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan baik oleh pasien maupun keluarganya.	-	3	13	65	22	203
Perhatian (<i>empathy</i>)	SS	S	AS	TS	STS	Nilai
17. Dokter dan perawat memberikan perhatian secara individu terhadap masing – masing pasien.	-	10	12	68	13	225

18. Rasa hormat terhadap pasien yang selalu ditunjukkan oleh seluruh karyawan rumah sakit.	-	6	8	53	34	188
19. Komunikasi yang terjalin dengan baik antara dokter dan perawat dengan pasien.	-	-	16	55	32	190
20. Dokter dan perawat selalu menjadwalkan kunjungan rutin untuk memantau kondisi kesehatan pasien.	-	4	17	59	22	207

Sumber : Data primer diolah tahun 2006



C. Tabel perhitungan rata – rata dari penilaian kinerja dan penilaian tingkat harapan terhadap dimensi kualitas pelayanan.

DIMENSI KUALITAS PELAYANAN	Nilai kinerja	Nilai tingkat harapan	X	Y
<i>Bukti langsung (tangibles)</i>				
1. Semua peralatan dan perlengkapan medis yang dibutuhkan oleh pasien tersedia dengan lengkap.	195	464	1,89	4,50
2. Kelengkapan fasilitas fisik (gedung, musholla, tempat parkir yang memadai, kantin, ruang tunggu, dll).	181	467	1,76	4,53
3. Tersedia telepon umum sebagai sarana komunikasi.	196	468	1,90	4,54
4. Kerapian penampilan seluruh karyawan rumah sakit.	186	446	1,80	4,33
<i>Kehandalan (reliability)</i>				
5. Pelaksanaan atau pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.	299	446	2,90	4,33
6. Perawat dan dokter selalu siap 24 jam dalam memenuhi kebutuhan pasien.	311	474	3,02	4,60
7. Prosedur penerimaan pasien rawat inap yang relatif mudah dan cepat.	313	465	3,04	4,51
8. Prosedur administrasi keuangan pasien yang mudah dan sederhana.	319	467	3,01	4,53
<i>Kesiagapan (responsiveness)</i>				
9. Dokter dan perawat mampu bertindak cepat dan tepat dalam menangani pasien.	204	459	1,98	4,46
10. Dokter dan perawat selalu melakukan kunjungan rutin pasien dengan tepat waktu.	206	466	2,00	4,52
11. Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan pasien.	184	455	1,79	4,42
12. Perawat selalu mengontrol dan memastikan bahwa kebutuhan pasien telah terpenuhi.	284	457	2,76	4,44
<i>Jaminan (assurance)</i>				
13. Sikap ramah dan sopan yang selalu ditunjukkan oleh seluruh karyawan rumah sakit.	204	462	1,98	4,48
14. Pasien dan keluarganya dapat dengan mudah mendapatkan informasi medis yang dibutuhkan.	229	472	2,22	4,58
15. Penetapan standar kualitas tindakan dan peralatan medis yang disesuaikan dengan kemampuan	222	473	2,15	4,59

dan kapasitas pasien.				
16. Karyawan rumah sakit memiliki pengetahuan yang luas sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan baik oleh pasien maupun keluarganya	203	453	1,97	4,40
Perhatian (empathy)				
17. Dokter dan perawat memberikan perhatian secara individu terhadap masing – masing pasien.	225	479	2,18	4,65
18. Rasa hormat terhadap pasien yang selalu ditunjukkan oleh seluruh karyawan rumah sakit.	188	477	1,82	4,63
19. Komunikasi yang terjalin dengan baik antara dokter dan perawat dengan pasien.	190	481	1,84	4,67
20. Dokter dan perawat selalu menjadwalkan kunjungan rutin untuk memantau kondisi kesehatan pasien.	207	453	2,01	4,40

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2006



D. Tabel perhitungan rata – rata dari rata – rata penilaian kinerja dan penilaian tingkat harapan terhadap dimensi kualitas pelayanan.

DIMENSI KUALITAS PELAYANAN	X (kinerja)	Y (harapan)	— X	— Y
<i>Bukti langsung (tangibles)</i>				
1. Semua peralatan dan perlengkapan medis yang dibutuhkan oleh pasien tersedia dengan lengkap.	1,89	4,50		
2. Kelengkapan fasilitas fisik (gedung, musholla, tempat parkir yang memadai, kantin, ruang tunggu, dll).	1,76	4,53	1,84	4,47
3. Tersedia telepon umum sebagai sarana komunikasi.	1,90	4,54		
4. Kerapian penampilan seluruh karyawan rumah sakit.	1,80	4,33		
<i>Kehandalan (reliability)</i>				
5. Pelaksanaan atau pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.	2,90	4,33		
6. Perawat dan dokter selalu siap 24 jam dalam memenuhi kebutuhan pasien.	3,02	4,60	2,99	4,49
7. Prosedur penerimaan pasien rawat inap yang relatif mudah dan cepat.	3,04	4,51		
8. Prosedur administrasi keuangan pasien yang mudah dan sederhana.	3,01	4,53		
<i>Kesiagapan (responsiveness)</i>				
9. Dokter dan perawat mampu bertindak cepat dan tepat dalam menangani pasien.	1,98	4,46		
10. Dokter dan perawat selalu melakukan kunjungan rutin pasien dengan tepat waktu.	2,00	4,52	2,13	4,46
11. Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan pasien.	1,79	4,42		
12. Perawat selalu mengontrol dan memastikan bahwa kebutuhan pasien telah terpenuhi.	2,76	4,44		
<i>Jaminan (assurance)</i>				
13. Sikap ramah dan sopan yang selalu ditunjukkan oleh seluruh karyawan rumah sakit.	1,98	4,48		
14. Pasien dan keluarganya dapat dengan mudah mendapatkan informasi medis yang dibutuhkan.	2,22	4,58	2,08	4,51
15. Penetapan standar kualitas tindakan dan peralatan medis yang disesuaikan dengan kemampuan	2,15	4,59		

dan kapasitas pasien. 16. Karyawan rumah sakit memiliki pengetahuan yang luas sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan baik oleh pasien maupun keluarganya	1,97	4,40		
Perhatian (empathy) 17. Dokter dan perawat memberikan perhatian secara individu terhadap masing – masing pasien.	2,18	4,65		
18. Rasa hormat terhadap pasien yang selalu ditunjukkan oleh seluruh karyawan rumah sakit.	1,82	4,63	1,96	4,59
19. Komunikasi yang terjalin dengan baik antara dokter dan perawat dengan pasien.	1,84	4,67		
20. Dokter dan perawat selalu menjadwalkan kunjungan rutin untuk memantau kondisi kesehatan pasien.	2,01	4,40		
	Total		11	22,52
	Rata – rata (P,Q)		2,20	4,50

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2006

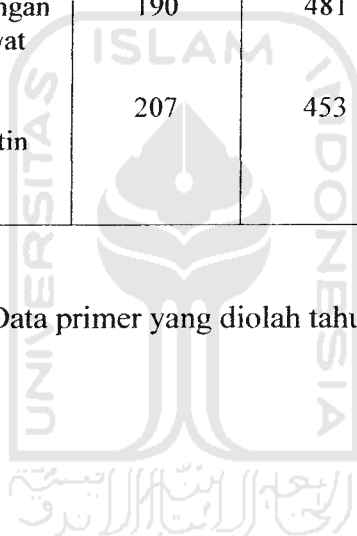


E. Tabel penilaian kesesuaian terhadap dimensi kualitas pelayanan pada RSUD Wonosari Kabupaten Gunung Kidul.

DIMENSI KUALITAS PELAYANAN	Nilai kinerja	Nilai harapan	Tingkat Kesesuaian (%)	Rata-rata Tingkat Kesesuaian (%)
<i>Bukti langsung (tangibles)</i>				
1. Semua peralatan dan perlengkapan medis yang dibutuhkan oleh pasien tersedia dengan lengkap.	195	464	42,02 %	41,09 %
2. Kelengkapan fasilitas fisik (gedung, musholla, tempat parkir yang memadai, kantin, ruang tunggu, dll).	181	467	38,76 %	
3. Tersedia telepon umum sebagai sarana komunikasi.	196	468	41,88 %	
4. Kerapian penampilan seluruh karyawan rumah sakit.	186	446	41,70 %	
<i>Kehandalan (reliability)</i>				
5. Pelaksanaan atau pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.	299	446	67,04 %	67,06 %
6. Perawat dan dokter selalu siap 24 jam dalam memenuhi kebutuhan pasien.	311	474	65,61 %	
7. Prosedur penerimaan pasien rawat inap yang relatif mudah dan cepat.	313	465	67,31 %	
8. Prosedur administrasi keuangan pasien yang mudah dan sederhana.	319	467	68,30 %	
<i>Kesiagapan (responsiveness)</i>				
9. Dokter dan perawat mampu bertindak cepat dan tepat dalam menangani pasien.	204	459	44,44 %	47,81 %
10. Dokter dan perawat selalu melakukan kunjungan rutin pasien dengan tepat waktu.	206	466	44,21 %	
11. Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan pasien.	184	455	40,44 %	
12. Perawat selalu mengontrol dan memastikan bahwa kebutuhan pasien telah terpenuhi.	284	457	62,14 %	
<i>Jaminan (assurance)</i>				
13. Sikap ramah dan sopan yang selalu ditunjukkan oleh seluruh karyawan rumah sakit.	204	462	44,15 %	46,10 %
14. Pasien dan keluarganya dapat dengan mudah mendapatkan informasi medis yang dibutuhkan.	229	472	48,52 %	

15. Penetapan standar kualitas tindakan dan peralatan medis yang disesuaikan dengan kemampuan dan kapasitas pasien.	222	473	46,93 %	
16. Karyawan rumah sakit memiliki pengetahuan yang luas sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan baik oleh pasien maupun keluarganya	203	453	44,81 %	
Perhatian (empathy)				
17. Dokter dan perawat memberikan perhatian secara individu terhadap masing – masing pasien.	225	479	46,97 %	
18. Rasa hormat terhadap pasien yang selalu ditunjukkan oleh seluruh karyawan rumah sakit.	188	477	39,41 %	42,89 %
19. Komunikasi yang terjalin dengan baik antara dokter dan perawat dengan pasien.	190	481	39,50 %	
20. Dokter dan perawat selalu menjadwalkan kunjungan rutin untuk memantau kondisi kesehatan pasien.	207	453	45,69 %	

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2006





LAMPIRAN IV
Uji validitas dan reliabilitas

SIGMA X	145	129	140	130	127	135	129	125	131	131	133
(sigma X kuadrat)	21025	16641	19600	16900	16129	18225	16641	15625	17161	17161	17689
(SIGMA X KUADRAT)	705	561	660	570	543	615	561	525	579	579	597
sigma (X*Y)	13340	11868	12880	11960	11684	12420	11868	11500	12052	12052	12236
sigma X * sigma Y	386280	343656	372960	346320	338328	359640	343656	333000	348984	348984	354312
r XY	0.3553204	0.257079	0.271219	0.251846	0.274219	0.246575	0.257079	0.306311	0.248259	0.248259	0.245111
r tabel	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24
ket	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid
reliabilitas	0.5243342	0.40901	0.426707	0.40236	0.430411	0.395604	0.40901	0.468971	0.397769	0.397769	0.393717

Nomor Responden	Tangibles						Reliability						Responsiveness		
	X1*Y	X2*Y	X3*Y	X4*Y	X5*Y	X6*Y	X7*Y	X8*Y	X9*Y	X10*Y	X11*Y	X9*Y	X10*Y	X11*Y	
1	460	368	460	368	460	460	460	368	460	460	460	460	460	460	
2	460	368	460	368	460	460	460	368	460	460	460	460	460	460	
3	460	368	460	368	368	460	368	368	368	368	368	368	368	460	
4	460	368	460	368	368	460	460	368	460	368	460	368	368	460	
5	460	368	460	460	460	460	368	368	460	460	460	460	368	460	
6	460	368	460	460	368	460	368	368	460	460	460	368	368	368	
7	460	368	460	368	368	460	368	368	460	460	460	368	368	460	
8	460	368	460	368	368	460	368	368	460	460	460	368	368	368	
9	460	368	460	368	368	460	368	368	460	460	460	368	368	368	
10	460	368	460	368	368	460	460	368	460	460	460	460	460	368	
11	368	460	460	368	460	368	368	368	368	368	368	368	368	368	
12	460	460	460	368	368	368	368	368	368	460	460	460	460	368	
13	460	460	460	368	460	368	368	368	460	460	460	460	460	460	

14	460	460	368	460	368	460	368	460	368	460	368	460	368
15	368	460	460	460	368	460	460	368	460	368	460	368	368
16	460	368	460	460	368	460	460	368	460	368	460	368	368
17	368	460	460	460	368	460	460	368	460	368	460	368	368
18	460	460	460	368	460	368	460	368	460	368	368	368	368
19	460	368	460	368	368	460	368	368	460	368	368	368	368
20	368	460	368	368	368	460	368	460	460	460	460	368	368
21	460	368	368	460	368	460	460	368	368	368	368	460	460
22	460	368	460	460	368	460	368	368	368	368	368	460	460
23	460	368	368	368	368	460	460	368	460	460	368	368	368
24	368	368	368	460	368	460	368	368	368	368	460	460	368
25	460	460	460	460	368	460	368	368	368	368	460	460	368
26	460	368	368	368	368	460	460	368	460	460	460	460	460
27	460	368	368	368	368	368	368	368	460	368	368	368	368
28	460	368	368	368	368	460	460	368	368	368	368	460	460
29	460	368	368	368	460	460	460	368	368	368	368	460	368
30	460	368	368	368	368	368	368	368	368	368	368	368	460
TOTAL	13340	11868	12880	11960	11684	12420	11868	11500	12052	12052	12052	12236	

VALIDITAS

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11
ATAS	13920	12384	13440	12480	12192	12960	12384	12000	12576	12576	12768
BAWAH	39175.911	48172.04	49554.04	49554.04	44460.78	52560	48172.04	39175.91	50656.74	50656.74	52090.7
r XY	0.3553204	0.257079	0.271219	0.251846	0.274219	0.246575	0.257079	0.306311	0.248259	0.248259	0.245111

128	138	130	132	134	140	136	137	134	2664
16384	19044	16900	17424	17956	19600	18496	18769	17956	7096896

552	642	570	588	606	660	624	633	606	236680
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	--------

11776	12696	11960	12144	12328	12880	12512	12604	12328
340992	367632	346320	351648	356976	372960	362304	364968	356976

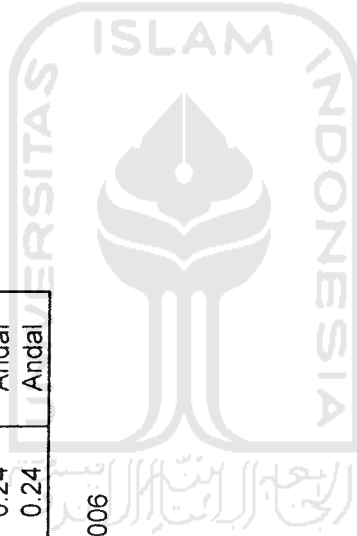
0.264339	0.257252	0.251846	0.246067	0.245295	0.271219	0.248956	0.252483	0.245295
0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24
valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid
0.418145	0.409229	0.40236	0.39495	0.393954	0.426707	0.398662	0.403172	0.393954

X12*Y	Assurance								Empathy		
	X13*Y	X14*Y	X15*Y	X16*Y	X17*Y	X18*Y	X19*Y	X20*Y	X18*Y	X19*Y	X20*Y
368	460	368	460	368	460	368	460	368	460	460	368
368	460	368	460	368	460	368	460	368	460	460	368
368	460	368	460	368	460	368	460	368	460	460	368
368	368	368	460	368	368	368	460	368	460	460	368
368	368	460	460	460	460	460	460	460	460	460	460
368	460	460	460	460	460	460	460	460	460	460	460
368	460	460	368	368	460	460	460	460	460	460	460
368	460	368	368	368	460	460	460	460	460	460	460
460	368	368	368	460	368	460	460	460	460	460	460
460	460	368	368	368	460	368	460	460	460	368	368
368	368	368	368	368	460	460	460	460	460	368	368

RELIABILITAS

Dimensi Kualitas Pelayanan	r XY	r gg	P	r tabel	Status
Tangible	0.2838661	0.440603	0	0.24	Andal
Reliability	0.271046	0.425999	0	0.24	Andal
Responsiveness	0.251492	0.40185	0	0.24	Andal
Assurance	0.2501152	0.400123	0	0.24	Andal
Empathy	0.254488	0.405624	0	0.24	Andal

Sumber : Data primer diolah tahun 2006



TABEL r (Product Moment) untuk taraf signifikansi 5 %

df	t 5	r
01	3.08	0.95
02	1.89	0.80
03	1.64	0.69
04	1.53	0.61
05	1.48	0.55
06	1.44	0.51
07	1.41	0.47
08	1.40	0.44
09	1.38	0.42
10	1.37	0.40
11	1.36	0.38
12	1.36	0.36
13	1.35	0.35
14	1.35	0.34
15	1.34	0.33
16	1.34	0.32
17	1.33	0.31
18	1.33	0.30
19	1.33	0.29
20	1.33	0.28
21	1.32	0.28
22	1.32	0.27
23	1.32	0.27
24	1.32	0.26
25	1.32	0.25
26	1.31	0.25
27	1.31	0.25
28	1.31	0.24
29	1.31	0.24
30	1.31	0.23

LAMPIRAN V
Kuesioner



KUESIONER

Wonosari, April 2006

Yang terhormat : Pasien RSUD Wonosari

Kabupaten Gunung Kidul

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Strata-1 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia. Dalam rangka menyusun skripsi dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Medis Pada RSUD Wonosari Kabupaten Gunung Kidul”, saya memerlukan beberapa informasi untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu, saya mengharapkan kesediaan anda untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner secara jujur dan benar.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat kepuasan yang diterima atau dirasakan oleh masing – masing pasien terhadap jasa pelayanan medis yang diberikan oleh RSUD Wonosari. Untuk tujuan ini, penelitian akan berfokus pada kualitas pelayanan medis yang diberikan oleh RSUD Wonosari.

Informasi yang anda berikan sangat berarti bagi penyusunan skripsi untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1. Informasi tersebut semata-mata hanya digunakan untuk tujuan penelitian ilmiah sebagai data penyusunan skripsi, dan tidak akan dipergunakan untuk kepentingan yang lain.

Terima kasih atas kesediaan anda.

Hormat saya,

Eka Rachmawati Riyanto

DAFTAR PERTANYAAN
EVALUASI KUALITAS PELAYANAN MEDIS PADA RSUD WONOSARI
KABUPATEN GUNUNG KIDUL

A. Karakteristik responden.

Petunjuk pengisian : Berilah tanda silang (X) pada salah satu alternatif jawaban yang dianggap sesuai.

- Jenis kelamin : a. Laki-laki
b. Perempuan
- Umur : a. 16 tahun – 25 tahun
b. 26 tahun – 35 tahun
c. 36 tahun – 45 tahun
d. Lebih dari 45 tahun
- Pendidikan : a. SD
b. SLTP
c. SLTA
d. Perguruan Tinggi
- Pekerjaan : a. Pelajar
b. Mahasiswa
c. Pegawai
d. Wiraswasta
- Pendapatan per bulan : a. Kurang dari Rp.500.000,-
b. Rp.500.001 – Rp.1.000.000,-
c. Rp.1.000.001 – Rp.1.500.000,-
d. Lebih dari Rp.1.500.000,-
- Jumlah kunjungan : a. Kurang dari 5 kali
b. 5 - 10 kali
c. 11 – 15 kali
d. Lebih dari 15 kali
- Tahu RSUD Wonosari dari mana : a. Media cetak dan elektronik
b. Teman/saudara

B. Harapan konsumen.

Petunjuk pengisian : Jawablah pertanyaan di bawah ini yang menyangkut tentang **Harapan Anda** dalam mengkonsumsi jasa pelayanan medis RSUD Wonosari, dengan memberi tanda silang (X) pada kolom yang tersedia angka (1,2,3,4,5).

SS : Sangat setuju (skor : 5)

S : Setuju (skor : 4)

AS : Agak setuju (skor : 3)

TS : Tidak setuju (skor : 2)

STS : Sangat tidak setuju (skor : 1)

Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	SS	S	AS	TS	STS
1. Semua peralatan dan perlengkapan medis yang dibutuhkan oleh pasien tersedia dengan lengkap.	5	4	3	2	1
2. Kelengkapan fasilitas fisik (gedung , musholla tempat parkir yang memadai, kantin, ruang tunggu, dll).	5	4	3	2	1
3. Tersedia telepon umum sebagai sarana komunikasi.	5	4	3	2	1
4. Kerapian penampilan seluruh karyawan rumah sakit.	5	4	3	2	1
Kehandalan (<i>reliability</i>)	SS	S	AS	TS	STS
5. Pelaksanaan atau pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.	5	4	3	2	1
6. Perawat dan dokter selalu siap 24 jam dalam memenuhi kebutuhan pasien.	5	4	3	2	1
7. Prosedur penerimaan pasien rawat inap yang relatif mudah dan cepat.	5	4	3	2	1
8. Prosedur administrasi keuangan pasien yang mudah dan sederhana.	5	4	3	2	1
Kesiagapan (<i>responsiveness</i>)	SS	S	AS	TS	STS
9. Dokter dan perawat mampu bertindak cepat dan	5	4	3	2	1

tepat dalam menangani pasien.					
10. Dokter dan perawat selalu melakukan kunjungan rutin pasien dengan tepat waktu.	5	4	3	2	1
11. Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan pasien.	5	4	3	2	1
12. Perawat selalu mengontrol dan memastikan kebutuhan pasien telah terpenuhi.	5	4	3	2	1
Jaminan (<i>assurance</i>)	SS	S	AS	TS	STS
13. Sikap ramah dan sopan yang selalu ditunjukkan oleh seluruh karyawan rumah sakit.	5	4	3	2	1
14. Pasien dan keluarganya dapat dengan mudah mendapatkan informasi medis yang dibutuhkan.	5	4	3	2	1
15. Penetapan standar kualitas tindakan dan peralatan medis yang disesuaikan dengan kemampuan dan kapasitas pasien.	5	4	3	2	1
16. Karyawan rumah sakit memiliki pengetahuan yang luas sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan baik oleh pasien maupun keluarganya.	5	4	3	2	1
Perhatian (<i>empathy</i>)	SS	S	AS	TS	STS
17. Dokter dan perawat memberikan perhatian secara individu terhadap masing – masing pasien.	5	4	3	2	1
18. Rasa hormat terhadap pasien yang selalu ditunjukkan oleh seluruh karyawan rumah sakit.	5	4	3	2	1
19. Komunikasi yang terjalin dengan baik antara dokter dan perawat dengan pasien.	5	4	3	2	1
20. Dokter dan perawat selalu menjadwalkan kunjungan rutin untuk memantau kondisi kesehatan pasien.	5	4	3	2	1

C. Kinerja rumah sakit.

Petunjuk pengisian : Jawablah pertanyaan di bawah ini yang menyangkut tentang **Pengalaman Anda** setelah mengkonsumsi jasa pelayanan medis RSUD Wonosari, dengan memberi tanda silang (X) pada kolom yang tersedia angka (1,2,3,4,5).

SS : Sangat setuju (skor : 5)

S : Setuju (skor : 4)

AS : Agak setuju (skor : 3)

TS : Tidak setuju (skor : 2)

STS : Sangat tidak setuju (skor : 1)

Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	SS	S	AS	TS	STS
1. Semua peralatan dan perlengkapan medis yang dibutuhkan oleh pasien tersedia dengan lengkap.	5	4	3	2	1
2. Kelengkapan fasilitas fisik (gedung, musholla, tempat parkir yang memadai, kantin, ruang tunggu, dll).	5	4	3	2	1
3. Tersedia telepon umum sebagai sarana komunikasi.	5	4	3	2	1
4. Kerapian penampilan seluruh karyawan rumah sakit.	5	4	3	2	1
Kehandalan (<i>reliability</i>)	SS	S	AS	TS	STS
5. Pelaksanaan atau pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.	5	4	3	2	1
6. Perawat dan dokter selalu siap 24 jam dalam memenuhi kebutuhan pasien.	5	4	3	2	1
7. Prosedur penerimaan pasien rawat inap yang relatif mudah dan cepat.	5	4	3	2	1
8. Prosedur administrasi keuangan pasien yang mudah dan sederhana.	5	4	3	2	1
Kesiagapan (<i>responsiveness</i>)	SS	S	AS	TS	STS
9. Dokter dan perawat mampu bertindak cepat dan	5	4	3	2	1

tepat dalam menangani pasien.					
10. Dokter dan perawat selalu melakukan kunjungan rutin pasien dengan tepat waktu.	5	4	3	2	1
11. Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan pasien.	5	4	3	2	1
12. Perawat selalu mengontrol dan memastikan bahwa kebutuhan pasien telah terpenuhi.	5	4	3	2	1
Jaminan (<i>assurance</i>)	SS	S	AS	TS	STS
13. Sikap ramah dan sopan yang selalu ditunjukkan oleh seluruh karyawan rumah sakit.	5	4	3	2	1
14. Pasien dan keluarganya dapat dengan mudah mendapatkan informasi medis yang dibutuhkan.	5	4	3	2	1
15. Penetapan standar kualitas tindakan dan peralatan medis yang disesuaikan dengan kemampuan dan kapasitas pasien.	5	4	3	2	1
16. Karyawan rumah sakit memiliki pengetahuan yang luas sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan baik oleh pasien maupun keluarganya.	5	4	3	2	1
Perhatian (<i>empathy</i>)	SS	S	AS	TS	STS
17. Dokter dan perawat memberikan perhatian secara individu terhadap masing – masing pasien.	5	4	3	2	1
18. Rasa hormat terhadap pasien yang selalu ditunjukkan oleh seluruh karyawan rumah sakit.	5	4	3	2	1
19. Komunikasi yang terjalin dengan baik antara dokter dan perawat dengan pasien.	5	4	3	2	1
20. Dokter dan perawat selalu menjadwalkan kunjungan rutin untuk memantau kondisi kesehatan pasien.	5	4	3	2	1

LAMPIRAN VI

Surat Keterangan



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI

Jl. Taman Bhakti No. 6 Telpn (0274) 391007, 391288, Fax (0274) 393437, Wonosari 55812

SURAT KETERANGAN

Nomor : 423.4./500/2006

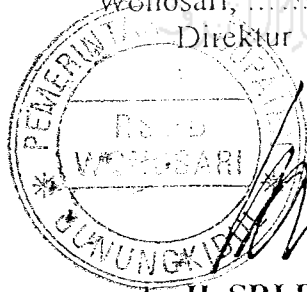
Yang bertandatangan di bawah ini Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : EKA RACHMAWATI RIYANTO
No. Mahasiswa : 02311100
Asal Sekolah : ISTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS UNIVERSITAS SEBELAS MARET FAKULTAS EKONOMI UJI YOGYAKARTA

Telah melaksanakan kegiatan Penelitian Evaluasi Kualitas Pelayanan Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari dari tanggal 27 Maret 2006 sampai dengan tanggal 24 April 2006

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wonosari, 24 APRIL 2006
Direktur RSUD Wonosari



dr. H. SRI RAHARTO, M.Kes. / April
NIP. 140 174 133