

Lampiran 1



Kepada Yth :

Bapak/ Ibu/ Saudara/ I Responden

Di Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan skripsi saya dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD CILACAP,” di program Strata Satu UII maka saya mempunyai kewajiban untuk melakukan penelitian. Oleh karena itu saya selaku peneliti memohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/I mau meluangkan waktu untuk membantu saya dengan menjadi responden penelitian, yaitu dengan mengisi kuesioner dan memilih jawaban pada kolom yang telah disediakan. Untuk hal tersebut, maka identitas saudara saya jamin kerahasiaannya.

Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh jawaban dari Bapak/ Ibu/ Saudara/I sehingga akan diketahui mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas RSUD Cilacap. Karenanya kebenaran dan kelengkapan data yang diperoleh dari jawaban Bapak/ Ibu/ Saudara/ i akan membantu saya.

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

Peneliti

ARI DWIATMOKO

KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD CILACAP

Petunjuk Pengisian :

Kami mohon diisi dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang sudah tersedia sesuai dengan keadaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ i

Identitas Responden

1. Jenis Kelamin Bapak/ Ibu/ Saudara/ i
 - A. Laki-laki
 - B. Perempuan
2. Usia Bapak/ Ibu/ Saudara/ i
 - A. < 16 thn
 - B. 17-22 thn
 - C. 23-45 thn
 - D. 46-65 thn
 - E. > 65 thn
3. Apa pendidikan terakhir Bapak/ Ibu/ Saudara/ i
 - A. SD/ Sederajat
 - B. SLTP
 - C. SLTA/ Sederajat
 - D. Diploma 3/ Sederajat
 - E. Perguruan Tinggi

4. Apa pekerjaan terakhir Bapak/ Ibu/ Saudara/ i

- A. Pelajar/ mahasiswa
- B. Pegawai Negeri/ ABRI
- C. Pegawai Swasta
- D. Wiraswasta
- E. Petani/ Nelayan/ Buruh
- F. Lain-Lain

5. Pelayanan Poli yang dimanfaatkan : (bisa lebih 2 pilihan)

Poliklinik Penyakit Dalam

Poliklinik Bedah

Poliklinik Obsygn/ KB

Poliklinik Anak/ KIA

Poliklinik Akunpuntut Medis

Poliklinik Kulit Kelamin dan Kecantikan

Poliklinik Mata

Poliklinik THT

Poliklinik Saraf

Poliklinik Umum

Poliklinik Gigi dan Mulut

Poliklinik Konsultasi Psikologi

Poliklinik Konsultasi Gizi

Fisioterapi

BAGIAN I. KUALITAS PELAYANAN

Petunjuk Pengisian :

Dibawah ini terdapat beberapa pertanyaan berkaitan dengan kualitas pelayanan yang anda terima sebagai pasien RSUD Cilacap. Anda dimohon untuk memberi tanda silang (X) pada kolom yang tersedia, sesuai dengan pengalaman anda selama menjadi pasien&menjalani perawatan di RSUD Cilacap.

Keterangan :

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Ragu-Ragu
4. Setuju
5. Sangat Setuju

NO	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
A	TANGIBLES					
1	Kondisi bangunan beserta infrastruktur di dalamnya					
2	Peralatan kedokteran menggunakan teknologi mutakhir dan canggih					
3	Sarana/ fasilitas, seperti: toilet, ruang tunggu, meja kursi, sofa dll					
4	Perlengkapan dan desain ruang tunggu					
5	Fasilitas fisik dan sarana pendukung yang ada di RSUD Cilacap (supermarket, poliklinik, restoran/ rumah makan, ruang pertemuan)					

6	Halaman parkir yang disediakan					
7	Infrastruktur (line telepon, jaringan listrik, jaringan air) yang tersedia					
8	Penerangan diruang tunggu maupun poliklinik					
9	Kelengkapan peralatan yang digunakan RSUD Cilacap					
10	Fasilitas home care (perawatan dirumah, seperti mobil, kursi roda dll)					
B	RELIABILITY					
1	Ketika anda mendaftarkan rekam medis/ petugas siap melayani					
2	Alur pelayanan, mulai dari pendaftaran sampai pembayaran dapat dilakukan dengan mudah dan cepat					
3	Perawat atau bidan dalam memberikan pelayanan terampil dan cekatan					
C	RESPONSIVENESS					
1	Dokter yang menangani anda profesional/ ahli di bidangnya dan menangani anda dengan serius					
2	Rekam medis, Dokter, Perawat/ Bidan, administrasi melayani dengan ramah dan sopan					
3	Setelah diperiksa Dokter, perawat / bidan memberikan penjelasan tentang pengobatan lebih lanjut					

D	ASSURANCE					
1	Dokter praktek tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah diinformasikan					
2	Rekam medis, Dokter, Perawat/ Bidan, administrasi dalam memberikan pelayanan dapat menumbuhkan perasaan aman selama menjalani perawatan di RSUD Cilacap					
E	EMPATHY					
1	Perawat/ Bidan dalam menanyakan keluhan anda dan bersedia membantu kesulitan yang anda hadapi					
2	Dokter menerima keluhan anda dengan penuh perhatian dan memberikan penjelasan tentang kesehatan/ pengobatan lebih lanjut secara jelas					

BAGIAN II. KEPUASAN PASIEN

Petunjuk pengisian : Untuk pertanyaan no 1 s/d 10

Dibawah ini terdapat beberapa pertanyaan berkaitan dengan kepuasan pasien RSUD Cilacap.

Keterangan :

1. Sangat Tidak Memuaskan
2. Tidak Memuaskan
3. Ragu-Ragu
4. Memuaskan
5. Sangat Memuaskan

No	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
1	Secara umum, perasaan anda atas jasa pelayanan medis yang diberikan RSUD Cilacap					
2	Profesionalitas Dokter-dokter RSUD Cilacap					
3	Birokrasi dalam melakukan pembayaran/ administrasi					
4	Profesionalitas Apoteker dalam meramu obat maupun jamu					
5	Kesesuaian kehadiran Dokter jasa dengan jadwal yang ada					
6	Secara umum, perasaan anda terhadap fasilitas yang tersedia di RSUD Cilacap					
7	Peralatan kedokteran yang menggunakan teknologi mutakhir dan canggih					
8	Areal parkir yang tersedia					
9	Sarana/fasilitas bangunan (toilet, loker) serta infrastruktur (line telepon, jaringan listrik, jaringan air)					
10	Kenyamanan ruang tunggu RSUD Cilacap (AC, TV, Sofa, meja kursi, dll)					

Lampiran 2



No	Tangible (X1)										Reliability (X2)					Responsiveness (X3)			Assurance (X4)			Empathy (X5)			Kepuasan (Y)																		
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Rata2	X2.1	X2.2	X2.3	Rata2	X3.1	X3.2	X3.3	Rata2	X4.1	X4.2	Rata2	X5.1	X5.2	Rata2	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Rata2							
36	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5.00	4	3	4	3.67	5	5	5.00	3	3	3.00	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3.40			
37	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3.33	4	3	4	3.67	3	4	3.50	3	4	3.50	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3.50			
38	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3.67	4	3	4	3.67	4	3	3.50	3	4	3.50	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3.40			
39	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3.00	4	4	4	4.00	4	3	3.50	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.90			
40	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3.33	4	4	4	4.00	1	3	2.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.10			
41	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4.00	3	3	4	3.33	3	3	3.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.90			
42	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3.67	4	4	3	3.67	3	4	3.50	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.80			
43	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3.67	3	4	4	3.67	3	4	3.50	3	4	3.50	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3.60			
44	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3.00	3	4	4	3.67	3	3	3.00	5	5	5.00	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3.40			
45	5	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2.30	3	4	3	3.33	5	5	5.00	4	3	3.50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
46	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3.50	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00		
47	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00	5	5	5.00	5	4	4.50	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3.30			
48	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4.60	5	5	5	4.67	4	4	4.00	3	4	3.50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.70		
49	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	3	4	3.50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00		
50	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4.40	4	5	4	4.33	5	4	4.50	3	4	3.50	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.40		
51	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.80	4	4	4	4.00	4	4	4.00	3	3	3.00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.80	
52	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3.80	3	4	4	4.00	4	4	4.00	3	4	3.50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.80	
53	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2.33	3	3	4	3.33	3	4	3.50	2	4	3.00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.40		
54	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3.80	4	3	4	4.00	4	4	4.00	3	4	3.50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.80	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.90	3	4	2	3.33	4	4	4.00	3	4	3.50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.90	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2.67	4	3	4	3.67	4	3	3.50	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.70	
58	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3.80	3	5	4	4.00	4	4	4.00	5	4	4.50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.90	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	4	3	4	3.67	4	4	4.00	3	4	3.50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.90	
60	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3.70	4	3	4	3.67	3	3	3.50	3	4	3.50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.70	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	4	3	3	3.33	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
62	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3.80	5	5	4	4.67	4	5	5.00	5	4	4.50	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.90		
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
64	3	2	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	3.33	2	4	2	2.67	3	3	3.00	2	2	2.00	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3.30	
65	3	2	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3.40	4	4	3	3.67	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.40	
66	3	2	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3.40	4	4	3	3.67	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.30	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4.10	4	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.90
68	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4.30	4	4	4	4.00	4	5	4.50	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4.20	
69	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4.40	4	4	4	4.00	5	4	4.50	4	5	4.50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4.20	
70	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4.20	4	4	4	4.00	5	4	4.50	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4.20	

Lampiran 3



DATA RATA-RATA PENELITIAN 100 RESPONDEN

NO	X1	X2	X3	X4	X5	Y	NO	X1	X2	X3	X4	X5	Y
1	4,20	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	51	3,80	3,67	4,00	4,00	3,00	3,80
2	3,70	4,00	4,00	4,00	4,00	3,90	52	3,80	3,67	4,00	4,00	3,50	3,80
3	4,10	4,00	4,00	4,00	4,00	3,80	53	3,40	2,33	3,33	3,50	3,00	3,40
4	5,00	4,33	4,00	4,00	4,50	4,20	54	3,80	3,67	4,00	4,00	3,50	3,80
5	5,00	4,67	4,33	4,00	4,50	4,40	55	3,90	3,00	3,33	4,00	3,50	3,90
6	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	56	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
7	4,10	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	57	3,80	2,67	3,67	3,50	4,00	3,70
8	4,20	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	58	3,80	4,00	4,33	4,00	4,50	3,90
9	4,10	4,00	3,33	3,50	4,00	4,00	59	4,00	3,67	3,67	4,00	3,50	3,90
10	3,50	3,00	2,33	3,50	3,00	2,80	60	3,70	3,67	3,33	3,50	3,50	3,70
11	3,00	2,33	2,67	2,50	2,50	2,40	61	4,00	3,33	3,33	4,00	4,00	4,00
12	3,60	2,33	2,33	2,00	2,50	2,40	62	3,80	4,67	4,00	5,00	4,50	4,90
13	3,60	2,67	2,67	3,00	2,50	2,50	63	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
14	3,60	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	64	3,40	3,33	2,67	3,00	2,00	3,30
15	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	65	3,40	3,67	3,33	3,00	3,00	3,40
16	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	66	3,40	3,67	3,33	3,00	3,00	3,30
17	4,40	4,00	4,33	4,00	3,50	4,00	67	4,10	4,00	3,67	4,00	4,00	3,90
18	4,30	4,00	4,00	4,50	4,00	4,00	68	4,30	4,00	4,00	4,50	4,00	4,20
19	4,30	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	69	4,40	4,00	4,00	4,50	4,50	4,20
20	4,20	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	70	4,20	4,33	4,00	4,50	4,00	4,20
21	3,50	3,00	3,67	3,50	3,50	3,70	71	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
22	3,60	3,67	4,00	4,00	4,00	3,90	72	4,00	4,00	3,67	4,00	3,50	3,80
23	3,90	4,00	4,00	4,00	4,00	3,90	73	4,00	3,67	3,67	4,00	4,00	3,80
24	3,70	3,67	3,67	3,50	3,50	3,60	74	4,10	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00
25	3,50	3,33	3,67	3,00	3,50	3,50	75	3,90	3,33	3,33	4,00	3,50	3,80
26	4,20	3,67	4,33	4,00	4,00	4,20	76	4,20	4,00	4,00	4,00	3,50	3,90
27	3,70	3,67	4,00	3,50	4,00	4,00	77	4,20	4,00	4,00	3,50	4,00	3,90
28	4,30	4,00	3,67	4,00	4,50	4,30	78	4,50	4,33	4,33	5,00	4,00	4,70
29	4,90	4,00	4,00	4,00	4,00	4,20	79	4,50	3,33	3,00	3,50	3,00	3,00
30	3,80	3,33	3,33	3,50	4,00	4,00	80	4,50	4,00	4,33	5,00	5,00	4,80
31	4,30	4,00	4,00	4,50	4,50	4,30	81	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
32	3,70	3,33	3,67	3,00	4,00	3,90	82	4,30	4,33	3,67	4,50	4,00	4,30
33	4,20	3,67	4,00	4,00	4,00	3,90	83	4,50	4,00	3,33	4,50	4,00	4,30
34	3,90	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	84	4,60	4,67	4,00	4,50	4,50	4,50
35	3,90	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	85	4,20	4,67	3,33	4,50	4,00	4,40
36	3,60	5,00	3,67	5,00	3,00	3,40	86	4,00	4,00	3,33	4,00	3,50	3,90
37	3,50	3,33	3,67	3,50	3,50	3,50	87	4,00	3,33	2,00	3,50	3,00	3,60
38	3,80	3,67	3,67	3,50	3,50	3,40	88	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,90
39	3,90	3,00	4,00	3,50	4,00	3,90	89	3,90	4,00	2,67	4,00	2,50	3,90
40	4,10	3,33	4,00	2,00	4,00	4,10	90	3,90	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00
41	3,70	4,00	3,33	3,00	4,00	3,90	91	2,70	3,33	3,67	3,00	3,00	3,30
42	3,40	3,67	3,67	3,50	4,00	3,80	92	3,80	4,00	2,00	3,50	3,00	3,80
43	3,60	3,67	3,67	3,50	3,50	3,60	93	3,60	3,67	4,00	3,50	3,50	3,60
44	3,20	3,67	3,67	3,00	5,00	3,60	94	2,90	3,00	2,67	2,50	3,00	3,00
45	2,30	3,00	3,33	5,00	3,50	3,40	95	3,80	3,00	2,00	2,50	3,50	2,80
46	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	96	4,10	3,00	3,67	3,50	3,00	3,30
47	3,30	3,00	3,00	5,00	4,50	3,30	97	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	3,90
48	4,60	5,00	4,67	4,00	3,50	4,70	98	4,00	4,00	3,33	3,50	4,00	3,80
49	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	99	4,10	4,00	4,00	4,00	4,00	4,10
50	4,40	4,33	4,33	4,50	3,50	4,40	100	4,20	4,33	4,00	4,00	4,00	4,20

Lampiran 4



Uji Validitas Variabel *Tangibles* (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOT X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.307**	.140	.238*	.130	.083	.264**	.360**	.294**	.361**	.493**
	Sig. (2-tailed)	.	.002	.164	.017	.198	.410	.008	.000	.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.307**	1	.185	.362**	.246*	.268**	.340**	.433**	.373**	.134	.614**
	Sig. (2-tailed)	.002	.	.065	.000	.013	.007	.001	.000	.000	.183	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.140	.185	1	.637**	.522**	.430**	.371**	.053	.125	.444**	.576**
	Sig. (2-tailed)	.164	.065	.	.000	.000	.000	.000	.599	.216	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.238*	.362**	.637**	1	.588**	.427**	.503**	.294**	.419**	.415**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.000	.	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.130	.246*	.522**	.588**	1	.493**	.438**	.246*	.364**	.481**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.198	.013	.000	.000	.	.000	.000	.014	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.083	.268**	.430**	.427**	.493**	1	.407**	.211*	.374**	.498**	.639**
	Sig. (2-tailed)	.410	.007	.000	.000	.000	.	.000	.035	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.264**	.340**	.371**	.503**	.438**	.407**	1	.258**	.279**	.453**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.008	.001	.000	.000	.000	.000	.	.010	.005	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.360**	.433**	.053	.294**	.246*	.211*	.258**	1	.666**	.281**	.617**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.599	.003	.014	.035	.010	.	.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	.294**	.373**	.125	.419**	.364**	.374**	.279**	.666**	1	.426**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.216	.000	.000	.000	.005	.000	.	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	.361**	.134	.444**	.415**	.481**	.498**	.453**	.281**	.426**	1	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.183	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOT_X1	Pearson Correlation	.493**	.614**	.576**	.746**	.686**	.639**	.680**	.617**	.682**	.675**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Uji Reliabilitas Variabel *Tangibles* (X1)

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

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 10

Alpha = .8352



Uji Validitas Variabel *Reliability* (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	TOT X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.474**	.450**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.474**	1	.553**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.450**	.553**	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000
	N	100	100	100	100
TOT_X2	Pearson Correlation	.761**	.841**	.835**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	100	100	100	100

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

Uji Reliabilitas Variabel *Reliability* (X2)

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

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 3

Alpha = .7430

Uji Validitas Variabel *Responsiveness* (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	TOT X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.376**	.681**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.376**	1	.274**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.006	.000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.681**	.274**	1	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.	.000
	N	100	100	100	100
TOT_X3	Pearson Correlation	.866**	.681**	.832**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	100	100	100	100

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

Uji Reliabilitas Variabel *Responsiveness* (X3)

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 3

Alpha = .7074

Uji Validitas Variabel Assurance (X4)

Correlations

		X4.1	X4.2	TOT_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.633**	.909**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000
	N	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.633**	1	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000
	N	100	100	100
TOT_X4	Pearson Correlation	.909**	.897**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
	N	100	100	100

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

Uji Reliabilitas Variabel Assurance (X4)

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

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 2

Alpha = .7742

Uji Validitas Variabel *Emphaty* (X5)

Correlations

		X5.1	X5.2	TOT X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.555**	.914**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000
	N	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.555**	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000
	N	100	100	100
TOT_X5	Pearson Correlation	.914**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
	N	100	100	100

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

Uji Reliabilitas Variabel *Emphaty* (X5)

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 2

Alpha = .6960

Lampiran 5



Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	TOT Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.354**	.510**	.396**	.287**	.307**	.314**	.318**	.234*	.460**	.542**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.004	.002	.001	.001	.019	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.354**	1	.409**	.360**	.599**	.337**	.437**	.366**	.448**	.421**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.510**	.409**	1	.533**	.423**	.455**	.504**	.427**	.404**	.498**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	.396**	.360**	.533**	1	.444**	.342**	.646**	.177	.403**	.645**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.077	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	.287**	.599**	.423**	.444**	1	.450**	.533**	.411**	.487**	.524**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.6	Pearson Correlation	.307**	.337**	.455**	.342**	.450**	1	.548**	.562**	.521**	.567**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.7	Pearson Correlation	.314**	.437**	.504**	.646**	.533**	.548**	1	.428**	.509**	.634**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.8	Pearson Correlation	.318**	.366**	.427**	.177	.411**	.562**	.428**	1	.547**	.451**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.077	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.9	Pearson Correlation	.234*	.448**	.404**	.403**	.487**	.521**	.509**	.547**	1	.605**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.019	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.10	Pearson Correlation	.460**	.421**	.498**	.645**	.524**	.567**	.634**	.451**	.605**	1	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOT_Y	Pearson Correlation	.542**	.640**	.711**	.718**	.728**	.722**	.806**	.636**	.738**	.840**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

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

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 10

Alpha = .8898



Lampiran 6



Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pasien (Y)	3.8440	.44976	100
Tangible (X1)	3.9240	.43301	100
Reliability (X2)	3.7536	.51851	100
Responsiveness (X3)	3.6834	.53675	100
Assurance (X4)	3.8250	.59193	100
Emphaty (X5)	3.7500	.53889	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Emphaty (X5), Tangible (X1), Assurance (X4), Responsiveness (X3), Reliability (X2)		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888 ^a	.788	.777	.21242

a. Predictors: (Constant), Emphaty (X5), Tangible (X1), Assurance (X4), Responsiveness (X3), Reliability (X2)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.785	5	3.157	69.965	.000 ^a
	Residual	4.241	94	.045		
	Total	20.026	99			

a. Predictors: (Constant), Emphaty (X5), Tangible (X1), Assurance (X4), Responsiveness (X3), Reliability (X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.106	.214		.496	.621			
	Tangible (X1)	.205	.062	.198	3.319	.001	.640	.324	.158
	Reliability (X2)	.263	.060	.303	4.388	.000	.751	.412	.208
	Responsiveness (X3)	.169	.054	.202	3.102	.003	.695	.305	.147
	Assurance (X4)	.128	.047	.169	2.733	.007	.650	.271	.130
	Empathy (X5)	.222	.052	.266	4.246	.000	.694	.401	.202

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)



Lampiran 7





**PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CILACAP**

Jalan Jend. Gatot Subroto No. 28 Telp. (0282) 533010

e-mail : rsud_clp@cilacap.wasantara.net.id

CILACAP 53223

SURAT KETERANGAN

Nomor : 445/5526/03.TU/44.1

Berdasarkan surat Rekomendasi Penelitian / Survei dari Bappeda Kabupaten Cilacap Nomor : 072 / 00310 / 16.1 tanggal 11 April 2006, yang bertanda tangan dibawah ini Direktur RSUD Cilacap menerangkan bahwa :


Nama : ARI DWI ATMOKO
NIM : 02311335
Alamat : Perum. Sidanegara Blok 5 No. 146
Cilacap

Adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, benar – benar telah melaksanakan penelitian di RSUD Kabupaten Cilacap dari tanggal 11 April s.d. 11 Mei 2006 dengan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di RSU Cilacap”**.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cilacap, 21 Desember 2006

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Kabupaten Cilacap


Dr. SISWATI, M. Kes
NIP. 140 092 644