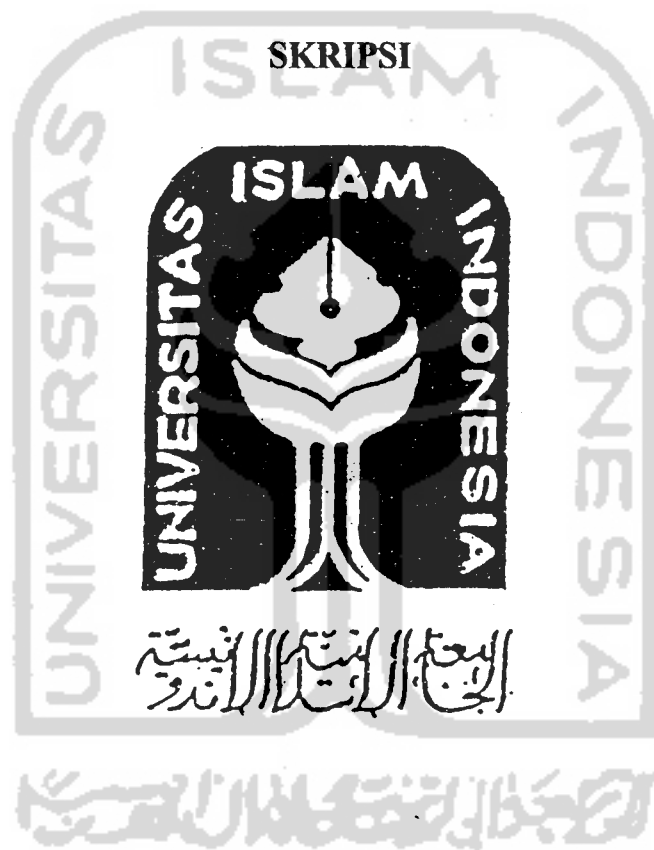


**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MENERIMA PELAYANAN
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KLATEN**



Disusun oleh:
JOKO NUGROHO
99 311 167

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MENERIMA PELAYANAN
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KLATEN**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta**

Disusun oleh :

JOKO NUGROHO

No. Mahasiswa : 99311167

Jurusan : Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“ Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis, atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/ sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 11 Maret 2004

Penulis,

Joko Nugroho

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENERIMA PELAYANAN RUMAH
SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KLATEN**

Disusun Oleh: **JOKO NUGROHO**
Nomor mahasiswa: **99311167**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 14 April 2004

Penguji/Pemb. Skripsi : **DRS. ALBARI, M.SI**

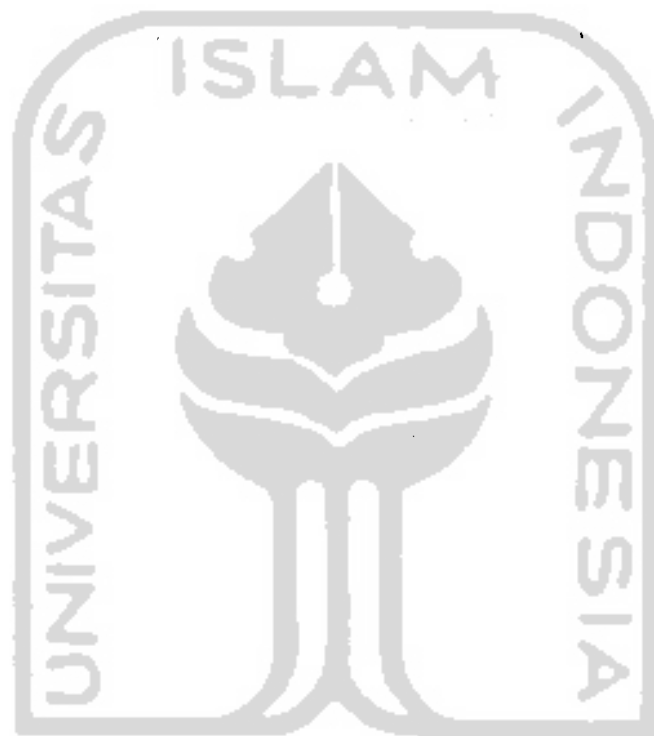
Penguji : **DRA. SRI HARDJANTI, MM**



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Drs. Suwarsono, MA

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MENERIMA PELAYANAN
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KLATEN**



Yogyakarta

Telah disetujui oleh,

Dosen Pembimbing

anrah daryanto
60/5/09

Drs. H. Albari, M.Si

MOTTO

“Sesungguhnya Allah SWT tidak akan merubah nasib seseorang atau kaum apabila seseorang atau kaum itu tidak mau merubahnya sendiri, dan sesekali tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia.”

(Q. S Arra'du ; 11)

“Karena sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari urusan), kerjakanlah dengan sungguh – sungguh urusan yang lain. Dan hanya kepada Tuhan-mulah kamu berharap.”

(Alam Nasyroh ; 5-8)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Ibu dan Bapak tercinta, yang telah membimbing, mendoakan, dan menasehati dengan cinta dan kasih sayang juga pengorbanan dan kesabaran hati dalam mendorong saya untuk maju dan tetap berusaha.
2. Adikku Hari Widayat, Wahyu Wibowo.
3. Kakek dan Nenek yang selalu mendoakan saya.
4. Temanku Ali Z, Amir, Eva, Surya, dan Faiz.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, saya panjatkan syukur kehadiran Allah SWT. karena atas Rahmat dan KaruniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Menerima Pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Klaten”

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam penulisan ini penulis menyadari masih banyak kekurangan-kekurangan, tetapi penulis berharap hasilnya dapat berguna bagi pihak yang membutuhkannya, oleh karena itu kritik dan saran yang bertujuan untuk perbaikan skripsi ini menjadi lebih baik dan sempurna sangat diharapkan.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bpk. Drs. Suwarsono, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Bpk. Drs. Albari, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang dengan kesungguhan hati memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis dengan penuh perhatian dan kesabaran selama penulisan skripsi ini.

4. Adikku Hari W, Wahyu W yang selalu mendukungku dalam meraih cita – citaku.
5. Bpk Dr.Didik selaku pimpinan RS PKU Muhammadiyah Klaten yang telah memberikan ijin tempat pada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan selama penulis duduk di bangku kuliah.
7. Temanku Ali, Amir,Surya,Tendi, Tommy, Faiz, juga teman Manajemen 99.
8. Temanku KKN Angkatan 25 unit 125 semuanya.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, terutama bagi pembaca sekalian.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, Maret 2004-03-05

Penulis

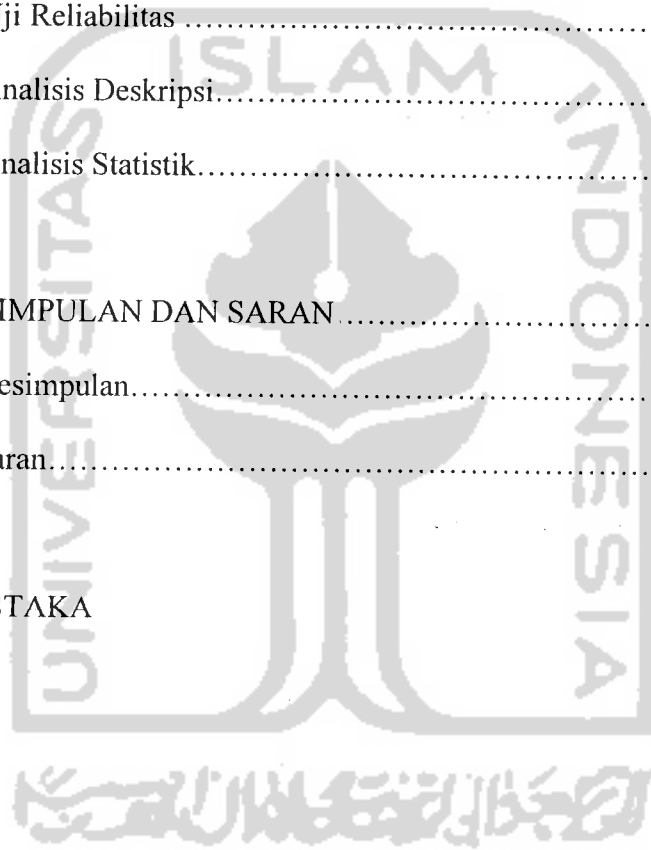
Joko Nugroho

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. LANDASAN TEORI.....	10
A. Pengertian Dan Definisi Pemasaran.....	10

B. Konsep pemasaran.....	13
C. Perilaku Konsumen.....	16
D. Teori Perilaku Konsumen.....	17
E. Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen.....	20
F. Proses Pembelian Jasa.....	25
G. Keputusan Beli.....	29
H. Perasaan Setelah Membeli Jasa.....	30
I. Kepuasan konsumen Jasa.....	30
J. Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III. METODE PENELITIAN.....	35
A. Variabel Penelitian.....	35
B. Data Yang Diperlukan Dan Metode Pengumpulan Data....	35
C. Populasi Dan Sampel.....	37
D. Uji Validitas.....	37
E. Uji Reliabilitas.....	38
F. Analisis Data.....	39
BAB IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	44
A. Sejarah Dan Perkembangan PKU Muhammadiyah Klaten.	44
B. Misi, Visi Dan Fungsi Pendirian PKU Muhammadiyah....	47
C. Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas Direktur/Karyawan.	48

D. Pemilihan Lokasi.....	77
E. Fasilitas Yang Ditawarkan Perusahaan.....	78
F. Personalia Perusahaan.....	79
BAB V. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	81
A. Uji Validitas	81
B. Uji Reliabilitas	84
C. Analisis Deskripsi.....	85
D. Analisis Statistik.....	88
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	103
A. Kesimpulan.....	103
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Daftar Jumlah Karyawan.....	80
Tabel 5.1 Ringkasan Pengujian Validitas dan Reliabilitas Untuk Kinerja....	82
Tabel 5.2 Ringkasan Pengujian Validitas dan Reliabilitas Untuk Harapan...	83
Tabel 5.3 Uji Reliabilitas Kuesioner Untuk Variabel Tangibles, Assurance, Reliability.....	84
Tabel 5.4 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
Tabel 5.5 Karakter Responden Berdasarkan Usia.....	86
Tabel 5.6 Karakter Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	86
Tabel 5.7 Karakter Responden Berdasarkan Pendapatan	87
Tabel 5.8 Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	88
Tabel 5.9 Hasil Pengujian Wilcoxon Rank Test	89
Tabel 5.9.1 Kepuasan Konsumen Menurut Karakteristik Responden.....	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	2
Gambar 2.1	33
Gambar 4.1	47



DAFTAR LAMPIRAN

Surat Permohonan Menjadi Responden

Rekapitulasi Hasil Jawaban 100 Konsumen RS PKU Muhammadiyah Klaten

Data kepuasan konsumen

Wilcoxon Signed Rank Test

Kruskal Wallis Test



INTISARI

Pada masa perkembangan teknologi dan pengaruh globalisasi membawa dampak persaingan antar pelaku bisnis jasa semakin ketat. Sejalan dengan perkembangan tersebut maka strategi pemasaran untuk mencapai keunggulan kompetitif melalui konsep pemasaran yang berorientasi pada pemahaman kebutuhan konsumen. Untuk itu, peneliti mencoba menganalisis kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Klaten, juga mengidentifikasi perbedaan kinerja dengan harapan konsumen berdasarkan atribut yang diteliti.

Data diperoleh melalui teknik konvenien sampling (convenience sampling) dari 100 responden yang telah menggunakan jasa kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Klaten. Hipotesis diuji melalui pendekatan model analisis selisih, analisis uji jenjang bertanda wilcoxon, analisis ragam satu arah kruskal - wallis pada taraf signifikansi 5%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada atribut pelayanan administrasi pembayaran, fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, koran), atribut tempat parkir terdapat perbedaan antara kinerja dan harapan tetapi konsumen merasa tidak puas. Keramahan karyawan, konsumen dengan pekerjaan pegawai swasta/ wiraswasta dan ibu rumah tangga merasa puas sedangkan yang lain tidak puas. Kamar mandi dengan pendidikan terakhir pendidikan dasar dan menengah merasa puas dan yang lain tidak puas.

Dengan demikian bagi RSPKU Muhammadiyah Klaten dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan administrasi pembayaran, juga pada fasilitas ruang tunggu agar lebih dilengkapi agar konsumen merasa nyaman, dan tempat parkir agar lebih ditingkatkan dalam pengawasan agar konsumen puas. Untuk keramahan karyawan, dan kamar mandi agar lebih ditingkatkan lagi kualitasnya, dan untuk keramahan karyawan tetap dipertahankan minimal dan diusahakan lebih ditingkatkan lagi, juga untuk kamar mandi agar lebih ditingkatkan lagi dalam menjaga kebersihannya. Pada atribut yang lain tidak terdapat perbedaan antara kinerja dan harapan dan kepuasan berdasarkan karakteristik konsumen namun RS PKU Muhammadiyah minimal dapat mempertahankan dan diutamakan untuk lebih meningkatkan kinerjanya dengan lebih baik lagi sehingga konsumen akan merasa lebih puas.

BAB I

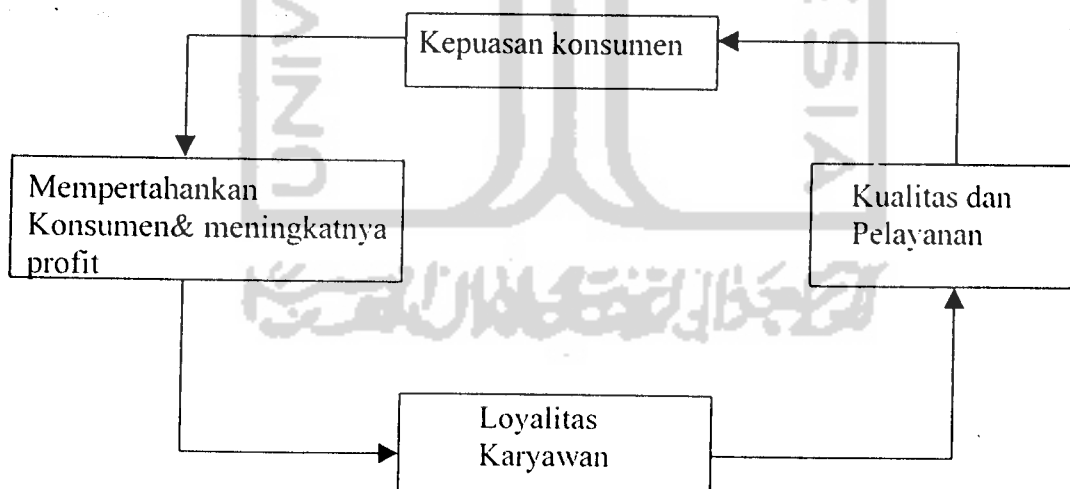
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada masa pertumbuhan dan perkembangan teknologi yang pesat ini, maka setiap perusahaan dituntut untuk lebih berhati-hati dalam menjalankan usahanya. Sejalan dengan kemajuan tersebut maka strategi pemasaran juga ikut berkembang. Dengan adanya perubahan yang cepat terhadap konsep-konsep pemasaran dari waktu ke waktu, maka perusahaan (organisasi) dituntut untuk lebih mengedepankan pemenuhan kebutuhan konsumen lewat survei ataupun pantauan yang dilakukan. Sehingga perusahaan dapat mengantisipasi keinginan dari konsumen. Pada dasarnya sebuah perusahaan didirikan untuk mencari laba dan hasil usaha yang optimal dan itu semua bisa berupa barang ataupun jasa. Untuk mencapai tujuan tersebut tidak terlepas dari konsep dasar strategi pemasaran yang sudah direncanakan sebelumnya yaitu memilih konsumen, mengidentifikasi mereka, menentukan marketing mix (Basu Swasta dan Irawan, 1985: 52). Konsumen yang aktif akan lebih mempertimbangkan terlebih dahulu faktor – faktor seperti harga, profesionalisme pelayanan, lokasi, fasilitas sebelum memilih atau mengambil keputusan, dan mencari alternatif lain yang memberi kepuasan tertinggi. Marriot mengatakan bahwa “ untuk memuaskan konsumen, manajemen harus memuaskan karyawannya lebih dahulu...”. Logika Marriot akan lebih mudah dijelaskan dengan melihat gambar 1.1. dibawah (Yazid, 2001: 85). Konsumen yang terpuas merupakan dasar yang dapat diandalkan bagi

perusahaan , untuk mempertahankan karyawan. Setiap orang suka untuk bekerja di perusahaan yang konsumennya merasa puas dan loyal. Karena karyawan merasa bahagia, maka pekerjaan mereka lebih memuaskan, dan mereka juga lebih punya waktu untuk memperkuat hubungan dengan konsumen baru daripada mengacaukannya (khususnya lewat jeleknya kualitas hasil kerja mereka).

Pada gilirannya konsumen akan lebih terpuaskan dan bahkan menjadi konsumen yang lebih baik atau loyal. Oleh karena karyawan bekerja lebih lama pada perusahaan, kualitas pelayanan (jasa) akan meningkat dan biaya turnover berkurang dan karenanya membuat profit meningkat. Gambar 1.1. mengilustrasikan alasan yang mendasari perlunya mempertahankan hubungan dengan konsumen dan benefit ganda yang bisa diperoleh perusahaan.



Gambar 1.1

Baik karyawan maupun produsen akan sama-sama menikmati benefit dari hubungan baik antara perusahaan dengan konsumen. Oleh karena itu, hubungan yang baik tersebut bukan saja menjadi kepentingan organisasi untuk membangun dan mempertahankan kesetiaan konsumen, tetapi konsumen sendiri juga

memperoleh kreatifitas dan hubungan jangka panjang. Apabila konsumen mempunyai pikiran, para konsumen akan memilih untuk tetap loyal terhadap perusahaan yang memberinya value yang lebih baik atau besar dari yang mereka harapkan akan diberikan oleh perusahaan pesaing. Konsumen akan lebih suka mempertahankan suatu hubungan nilai yang diperoleh dari hubungan itu (kuantitas, kepuasan, benefit khusus) melebihi dari yang diberikan (biaya atau pengorbanan yang bersifat moneter dan non moneter).

Masing-masing rumah sakit atau PKU mempunyai visi dan misi yang berbeda. Dalam hal ini PKU Muhammadiyah mempunyai keunggulan kompetitif yang berbeda. Sesuai dengan konsep pemasaran yaitu pemuasan kebutuhan konsumen merupakan syarat ekonomi dan sosial bagi kelangsungan hidup perusahaan, maka motivasi kepuasan yang dirasakan konsumen berhubungan dengan atribut yang dipunyai pada perusahaan, seperti harga (biaya), lokasi yang strategis, pelayanan yang memuaskan, juga fasilitas yang lengkap harus dapat dipenuhi.

Untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan kosumen maka seorang pemasar harus megetahui dan memahami proses kepuasan yang mendasari dan mengarahkan perilaku konsumen dalam mengambil keputusan. Juga tidak boleh lupa bahwa jasa yang dibutuhkan oleh konsumen semakin bertambah banyak baik dalam jenis atau jumlahnya, sehingga para perusahaan akan saling berlomba menghasilkan barang dan jasa yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen (Phillip Kotler dan Gary Armstrong,1997: 10). Jika suatu perusahaan harus menentukan strategi pemasaran yang tepat ditinjau dari kedudukannya,

sasaran yang dicapai, dan sumber dayanya, maka strategi pemasaran dari setiap perusahaan merupakan rencana keseluruhan untuk mencapai tujuan dengan membuat tiga macam keputusan yaitu konsumen mana yang akan dituju, kepuasan seperti apa yang ingin dicapai oleh konsumen dan marketing mix bagaimana yang akan dijalankan oleh perusahaan. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga keputusan tersebut sangat menentukan arah dari strategi pemasaran. Usaha untuk mengetahui cara pemuasan kebutuhan konsumen dilakukan dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen baik bersifat kualitatif maupun kuantitatif, juga dengan suatu kegiatan yang membantu pemuasan kebutuhan konsumen tersebut dengan analisis perilaku konsumen maka kepuasan konsumen dapat diketahui.

Seiring dengan perkembangan taraf hidup masyarakat yang semakin meningkat maka mereka akan lebih jeli dalam melihat pelayanan yang diberikan dan faktor - faktor lain yang dimiliki oleh PKU Muhammadiyah. Dari sini akan dapat dilihat dari sejumlah PKU, Puskesmas maupun Rumah Sakit berlomba-lomba dalam menyediakan fasilitas-fasilitas pelayanan jasa kesehatan pelengkap seperti, tempat parkir, ruang tunggu yang dilengkapi TV, guna menarik konsumen.

Keadaan penjagaan yang ketat juga dialami PKU Muhammadiyah di Klaten ini. Rumah pelayanan kesehatan yang merupakan pesaing kuat dan potensial antara lain : Puskesmas, Rumah Sakit Islam, dan rumah Sakit Tegal Yoso Klaten, disamping juga dokter praktek yang buka di sekitar PKU Muhammadiyah.

Untuk itu PKU Muhammadiyah harus mengetahui faktor eksternal yaitu lingkungan bisnis yang muncul peluang dan ancaman, juga faktor internal yang meliputi faktor 5 P : Price, Produk, Promotion, Place, Probe (penelitian) (Phillip Kotler dan Gary Armstrong, 1997: 15). Selain itu juga harus diperhatikan faktor lain seperti : keamanan, kenyamanan yang diberikan. Organisasi. PKU Muhammadiyah ini bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan masyarakat meliputi 3 unit usaha yaitu Dokter atau poliklinik, rumah bersalin, dan farmasi atau apotek. Tujuan utama dari PKU Muhammadiyah yang terletak di jalan Klaten - Boyolali tepatnya di kecamatan Jatinom ini yaitu untuk kesejahteraan masyarakat dan disamping mungkin ada biaya-biaya tertentu yang dibebankan kepada masyarakat sebagai pengganti biaya pengobatan dan jasa paramedialainnya. Dalam usaha bidang kesehatan kepuasan pasien sangat penting sehingga konsumen lebih memilih PKU dibanding yang lain. Maka untuk menjaga kepuasan dan hubungan yang baik dengan pasien, maka PKU Muhammadiyah selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan biaya yang tidak terlalu mahal bagi para pasiennya. Oleh karena itu penting bagi PKU Muhammadiyah untuk mempertahankan keunggulan dan mengurangi kelemahan yang ada dan juga mampu mengetahui perubahan-perubahan kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memberikan kepuasan-kepuasan bagi pasiennya untuk tetap memilih PKU Muhammadiyah sebagai alternatif pelayanan kesehatan dibanding dengan pelayanan kesehatan yang lain.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dikemukakan rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen setelah menerima pelayanan jasa kesehatan yang diberikan oleh PKU Muhammadiyah di Klaten?
2. Adakah perbedaan tingkat kepuasan konsumen setelah menggunakan jasa kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Klaten berdasarkan karakteristik konsumen?

C. Batasan Masalah

Untuk lebih menyederhanakan masalah, maka dalam masalah ini di batasi sebagai berikut :

1. Obyek penelitian yang digunakan adalah konsumen PKU Muhammadiyah di Klaten.
2. Elemen yang diteliti adalah jasa kesehatan PKU Muhammadiyah Klaten.
3. Wilayah penelitian di kabupaten Klaten.
4. Batasan yang berkenaan dengan atribut :
 - a. Atribut PKU Muhammadiyah adalah:
 - a.1. Pelayanan pendaftaran
 - a.2. Pelayanan paramedis
 - a.3. Biaya obat – obatan
 - a.4. Pelayanan administrasi pembayaran
 - a.5. Fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, koran)

- a.6. Tempat parkir
- a.7. Tempat duduk
- a.8. Keramahan karyawan
- a.9. Kecakapan Karyawan
- a.10. Kerapian karyawan
- a.11. Kebersihan ruangan
- a.12. Musholla
- a.13. Kamar mandi
- b. Batasan yang berkenaan dengan karakteristik konsumen
 - b.1 Jenis Kelamin
 - Pria
 - Wanita
 - b.2. Usia
 - < 20 th
 - 20-40 th
 - >40 th
 - b.3. Pekerjaan :
 - Pegawai negeri/ABRI
 - Pegawai swasta/Wirāswasta
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Ibu Rumah Tangga
 - b.4. Pendapatan rata - rata dalam satu bulan :
 - < Rp.300.000,00

- Rp. 300.000,00 – Rp.600.000,00
- >Rp. 600.000,00

b.5 Pendidikan terakhir :

- Pendidikan dasar dan menengah (SD,SLTP,SMU/SMK)
- Perguruan tinggi (Diploma,Sarjana,Pasca sarjana)

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sebagai berikut :

- 1.Untuk menjelaskan ada atau tidaknya perbedaan kepuasan yang dirasa oleh konsumen setelah menggunakan jasa kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Klaten berdasarkan karakteristik konsumen.
- 2.Untuk mengetahui tingkat kepuaan konsumen terhadap jasa kesehatan yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah .

E. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini. maka diharapkan akan diperoleh manfaat diantaranya :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan tambahan ilmu yang sangat bermanfaat, dan juga pengalaman yang berharga dalam menerapkan teori – teori yang diperoleh

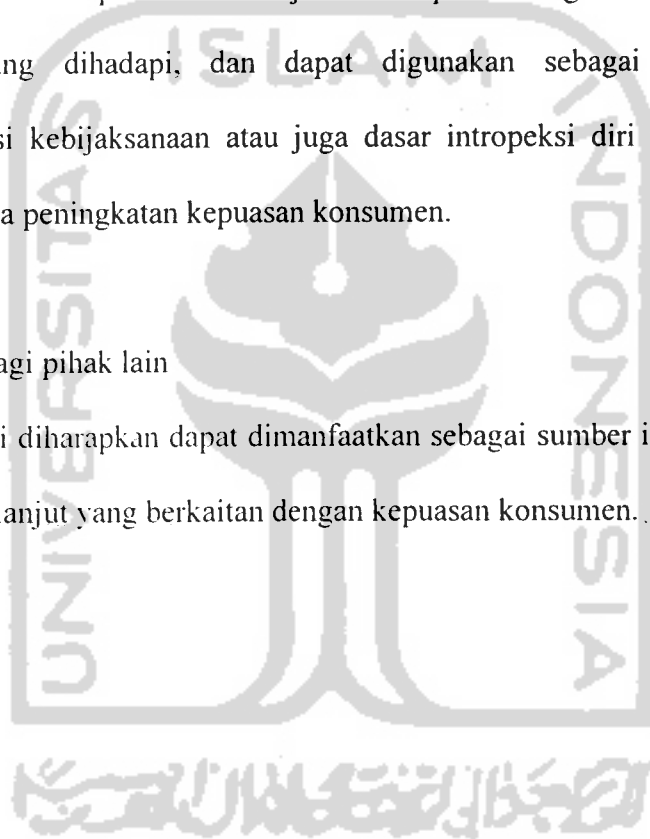
dibangku perkuliahan terutama dalam teori pemasaran kedalam dunia praktek yang sebenarnya.

2. Bagi PKU Muhammadiyah di Klaten

Penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang dihadapi, dan dapat digunakan sebagai bahan untuk mengevaluasi kebijaksanaan atau juga dasar intropeksi diri yang berkaitan dengan upaya peningkatan kepuasan konsumen.

3. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.



BAB II

LANDASAN TEORI

Pada saat kondisi lingkungan bisnis yang berubah cepat, juga dengan persaingan yang berlangsung ketat, maka keberhasilan suatu organisasi usaha akan ditentukan oleh strategi perusahaan (organisasi usaha). Jadi dalam memberikan kepuasan kepada konsumen, dalam hal ini melebihi dari pada perusahaan lain (pesaing). Usaha ini akan berhasil bila ada pengetahuan yang pasti mengenai pelayanan konsumen yang memuaskan. Ini adalah hal yang sulit (tidak gampang) karena cangkupan mengenai permasalahan yang berkenaan dengan tingkah laku konsumen yang kompleks dalam memilih/membeli, dan proses pasca beli yang berhubungan dengan kepuasan kebutuhan.

A. Pengertian Dan Definisi Pemasaran

Pemasaran merupakan salah satu dari kegiatan – kegiatan pokok yang dilakukan oleh para pengusaha dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya untuk berkembang dan mendapatkan laba. Berhasil tidaknya dalam pencapaian tujuan khusus tergantung pada keahlian mereka dibidang pemasaran, produksi, keuangan, maupun dibidang lain. Selain itu juga tergantung pada kemampuan mereka untuk mengkondisikan fungsi-fungsi tersebut agar organisasi dapat berjalan lancar. Kemudian marilah kita telaah mengenai apa itu pemasaran. William J. Starton mengatakan bahwa :

Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial (Basu Swastha dan Irawan, 1985: 5).

Jadi, kita meminjam pemasaran sebagai suatu sistem dari kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan, ditujukan untuk merencanakan, memadukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa kepada kelompok pembeli. Pemasaran adalah kreasi dan reaksi sebuah standar hidup.

Pemasaran mencakup kegiatan :

- a. menyelidiki dan mengetahui apa yang diinginkan konsumen.
- b. kemudian merencanakan dan mengembangkan sebuah produk dan jasa yang akan memenuhi keinginan tersebut.
- c. dan kemudian memusatkan cara terbaik untuk memedukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan produk atau jasa tersebut (William J. Stanton dan Y. Lamarto, 1994: 7).

Konsep pasar akhirnya membawa kita melingkari penuh konsep pemasaran. Pemasaran berarti menata-olah (*managing*) pasar untuk menghasilkan pertukaran dengan tujuan memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia. Pemasaran sebagai proses tempat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan dan mempertukarkan produk dan nilai dengan orang lain. Aktivitas seperti pengembangan produk, riset, komunikasi, distribusi, penetapan harga, dan

pelayanan merupakan aktivitas inti pemasaran. Walaupun kita pada umumnya pada umumnya berpikir mengenai pemasaran sebagai dilakukan oleh penjual, pembeli juga melakukan aktivitas pemasaran. Konsumen melakukan aktiitas “pemasaran” ketika mereka mencari barang yang mereka butuhkan dengan harga sesuai kemampuan. Sukses sebuah perusahaan tidak hanya tergantung pada tindakan mereka sendiri, melainkan juga beberapa rangkaian nilai. Jadi melayani kebutuhan konsumen akhir. (Philip Kotler dan Gary Armstrong, 1997: 13).

Kita mendefinisikan manajemen pemasaran sebagai analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan target pembeli demi mencapai sasaran organisasi (Philip Kotler dan Gary Armstrong, 1997: 13). Jadi manajemen pemasaran termasuk manata-olah permintaan, yang akhirnya termasuk menata-olah hubungan dengan pelanggan. Secara filosofi maka manajemen pemasaran sebagai melaksanakan tugas untuk mencapai pertukaran yang didambakan dengan pasar sasaran. Secara umum manajemen itu mempunyai tiga tugas pokok yaitu :

1. Mempersiapkan rencana atau strategi umum bagi perusahaan.
2. Melaksanakan rencana tersebut.
3. Mengadakan evaluasi, menganalisa dan mengamati rencana tersebut dalam generasinya (Baru Swastha dan Irawan, 1985: 6).

B. Konsep Pemasaran

Konsep pemasaran yakni bahwa pencapaian sasaran organisasi tergantung pada penentuan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran dan penyampaian kepuasan yang didambakan itu lebih efektif dan efisien ketimbang pesaing. Konsep pemasaran mempunyai perspektif dari luar ke dalam. Konsep ini dimulai dengan memusatkan perhatian penuh dengan baik memfokus pada kebutuhan pelanggan, mengkoordinasikan semua aktivitas pemasaran yang mempengaruhi pelanggan, dan memperoleh laba dengan menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan berdasarkan pada nilai bagi dan kepuasan pelanggan di bawah konsep pemasaran, perusahaan menghasilkan apa yang diinginkan konsumen, dan karena itu memuaskan konsumen dan memperoleh laba.

Banyak perusahaan yang sukses dan terkenal telah mengadopsi konsep pemasaran. Procter & Gamble, Disney, Wal-Mart, Marriott, Nordstrom, dan McDonald's mengikutinya dengan setia. Falsafah konsep pemasaran bertujuan memberikan kepuasan terhadap keinginan dan kebutuhan pembeli/konsumen. Seluruh kegiatan dalam perusahaan yang menganut konsep pemasaran harus diarahkan untuk memenuhi tujuan tersebut. Kegiatan ini meliputi kegiatan pada semua bagian yang ada, seperti kegiatan personalia, produksi, keuangan, riset, dan pengembangan serta fungsi-fungsi lainnya. Penerapan konsep pemasaran ini sangat potensial terutama untuk perusahaan-perusahaan yang beroperasi tanpa berpedoman pada prinsip pemasaran pembeli. Pada masa silam, pemasaran lebih banyak

menitikberatkan pada tujuan penjualan dengan ongkos produksi seminimal mungkin. Meskipun tujuan ini sangat bermanfaat secara individual, tetapi tidak harmonis dengan konsep pemasaran. Ini tidak berarti penjualan harus diabaikan, bahkan sangat penting karena laba yang diperoleh berasal dari penjualan.

Perusahaan yang berorientasi kepada pembeli harus memadukan keputusan-keputusan pemasarannya dengan fungsi perusahaan yang lain. Bagian pemasaran mengkoordinir tugas-tugas pada bagian lain dalam perusahaan secara informal. Hal ini menyebabkan semakin pentingnya bagian pemasaran bagi perusahaan. Sebelum mengadakan pengembangan barang baru, riset pemasaran perlu dilakukan lebih dulu. Juga mengenai soal dana yang harus disediakan dalam operasinya, sangat berkaitan dengan pemasarannya. Penggunaan konsep pemasaran bagi sebuah perusahaan dapat menunjang berhasilnya bisnis yang dilakukan. Sebagai falsafah bisnis konsep pemasaran tersebut disusun dengan memasukkan, tiga elemen pokok, yakni :

1. Orientasi konsumen/pasar/pembeli.
2. Volume penjualan yang menguntungkan .
3. Koordinasi dan integrasi seluruh kegiatan pemasaran dalam perusahaan (Basu Swastha dan Irawan, 1985: 8).

Pada dasarnya perusahaan yang ingin mempraktekkan orientasi konsumen ini harus :

- a. Mementukan kebutuhan pokok dari pembeli yang akan dilayani dan dipenuhi. Perusahaan yang memproduksi mobil pada dasarnya

menghasilkan alat transport, sedangkan alat transport itu sendiri dapat dibuat dalam berbagai macam model dan ukuran.

- b. Memilih kelompok pembeli tertentu sebagai sasaran dalam penjualannya.
- c. Menentukan produk dan program pemasarannya.
- d. Mengadakan penelitian pada konsumen, untuk mengukur, menilai, dan menafsirkan keinginan, sikap, serta tingkah laku mereka. •
- e. Menentukan dan melaksanakan strategi yang paling baik, apakah menitik beratkan pada mutu yang tinggi, harga yang murah, atau model yang menarik (Basu Swastha dan Irawan, 1985: 8-9).

Jadi, secara definitif dapatlah dikatakan bahwa :

Konsep pemasaran adalah sebuah falsafah bisnis yang menyatakan bahwa pemuasan kebutuhan konsumen merupakan syarat ekonomi dan sosial bagi kelangsungan hidup perusahaan (Basu Swastha dan Irawan, 1985: 10).

Dalam maknanya yang utuh :

Konsep pemasaran adalah sebuah filsafat bisnis yang mengatakan bahwa kepuasan keinginan dari konsumen adalah dasar kebenaran sosial dan ekonomi kehidupan sebuah perusahaan (William J. Stanton dan Y. Lamarto, 1997: 14).

Sekarang konsep pemasaran ini sudah mengalami perkembangan bersamaan dengan semakin majunya masyarakat dan teknologi. Kalau perusahaan ingin berhasil atau bahkan dapat hidup terus, ia harus dapat menanggapi cara-cara atau kebiasaan-kebiasaan dalam masyarakatnya.

Faktor-faktor ekstern seperti ekologi, politik, hukum, ekonomi dan sebagainya, dapat mempengaruhi program pemasaran perusahaan. Faktor ketidakpuasan konsumen juga termasuk di dalamnya karena tidak terpenuhinya harapan mereka.

C. Perilaku Konsumen

Konsumen mengambil banyak keputusan membeli setiap hari, kebanyakan perusahaan besar meneliti keputusan membeli konsumen secara amat rinci untuk menjawab pertanyaan mengenai apa yang dibeli konsumen, dimana mereka membeli, bagaimana dan berapa banyak mereka membeli, serta mengapa mereka membeli. Pemasar dapat mempelajari apa yang dibeli konsumen untuk mencari jawaban atas pertanyaan mengenai apa yang mereka beli, dimana dan berapa banyak. Tetapi mempelajari mengenai alasan tingkah laku membeli konsumen bukan hal yang mudah jawabannya, sering kali tersembunyi jauh dalam benak konsumen. Perusahaan yang benar-benar memahami bagaimana akan memberi respon terhadap sifat-sifat produk, harga, dan daya tarik iklan yang berbeda mempunyai keunggulan besar atas pesaing. Rangsangan pemasaran terdiri dari empat P : *Product, Price, Place, and Promotion*. (produk, harga, distribusi, dan promosi). Rangsangan lain mencakup kekuasaan dan peristiwa besar dalam lingkungan pembeli : ekonomi, teknologi, politik dan budaya.

Perilaku konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan

jasa-jasa, tersebut di dalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan pemantauan kegiatan-kegiatan tersebut (James F. Engel & Roger D. Blackwell & Paul W. Miniard, Alih bahasa F.X. Budiyanto, 1994: 3).

Pada dasarnya perilaku konsumen tersebut mengandung 2 (dua) elemen penting, yaitu:

1. Proses pengambilan keputusan.
2. Kegiatan fisik, yang semuanya melibatkan individu dalam menilai, mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa ekonomis.

Dalam hubungan dengan keputusan untuk membeli atau memakai suatu produk atau jasa, maka pemahaman akan perilaku konsumen tersebut meliputi juga jawaban atas pertanyaan seperti apa (*what*) yang dibeli, dimana membeli (*where*), bagaimana kebiasaan (*how often*) membeli, dan dalam keadaan apa barang-barang dan jasa-jasa dibeli.

D. Teori Perilaku Konsumen

Dalam melakukan pembelian, seorang konsumen biasanya dipengaruhi oleh motif pembelian. Oleh karena itu untuk memahami dan mengetahui proses motivasi yang mendasari dan menggerakkan perilaku konsumen dalam melakukan pembelian perlu mempelajari perilaku konsumen. Ada beberapa teori mengenai perilaku konsumen, teori-teori tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Teori Ekonomi Mikro

Menurut teori ini keputusan untuk membeli merupakan hasil perhitungan ekonomis, rasional dan sadar. Pembeli potensial berusaha membeli barang-barang yang akan memberikan kegunaan paling banyak sesuai dengan selera dan harga relatif.

2. Teori Sosiologis

Teori ini menitikberatkan pada hubungan dan pengaruh antara individu-individu yang dikaitkan dengan perilaku mereka. Jadi lebih mengutamakan perilaku kelompok dan bukan individu. Arti kelompok di sini adalah kelompok kecil seperti: keluarga, teman sekerja, perkumpulan olah raga dan sebagainya.

3. Teori Psikologis

Teori ini secara garis besar dibagi dalam dua bagian yaitu teori belajar dan teori psikoanalitis. Tujuan mempelajari teori ini adalah mengumpulkan fakta-fakta untuk mengontrol perilaku manusia. Kedua teori tersebut adalah sebagai berikut:

a. Teori Belajar

Teori ini didasarkan atas empat komponen utama yaitu:

- 1) *Drive* (dorongan) yang disebut juga dengan "kebutuhan" atau "motif" adalah (rangsangan) kuat dalam diri seseorang yang memaksanya untuk bertindak.
- 2) *Cue* (petunjuk), merupakan stimuli yang lebih lemah yang menentukan kapan, dimana, dan bagaimana tanggapan subyek.

- 3) *Response* (tanggapan), merupakan reaksi seseorang terhadap *cue* dan petunjuk-petunjuk lain. Jadi *response* merupakan reaksi seseorang terhadap
- 4) *Reinforcement* (penguatan), terjadi apabila perilaku individu terbukti dapat memperoleh kepuasan. Ini berarti perilaku individu yang sama akan terulang bila penguatan positif dan tidak mengulang bila penguatan negatif.

b. Teori Psikoanalitis

Teori psikoanalitis didasarkan pada teori psikoanalisa dari Sigmund Freud. Menurut Freud, perilaku manusia dipengaruhi oleh adanya keinginan yang terpaksa dan adanya motif tersembunyi. Perilaku manusia ini adalah selalu merupakan hasil kerjasama dari ketiga aspek dalam struktur kepribadian manusia, yaitu:

- 1) *Id (das es)*, adalah aspek biologis dan merupakan aspek orisinil di dalam kepribadian manusia.
- 2) *Ego (das ich)*, adalah aspek psikologis dari kepribadian dan timbul karena adanya kebutuhan. Organisme untuk berhubungan secara baik dengan dunia nyata.
- 3) *Super Ego (das veher ich)*, merupakan aspek sosiologis dari kepribadian.

4) Teori Antropologi

Teori antropologi menekankan perilaku pembelian dari kelompok masyarakat yang ruang lingkupnya lebih luas, seperti

kebudayaan, kebudayaan khusus dan kelas-kelas sosial (Basu Swastha, DH dan T. Hani Handoko, Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama, 1982: 31)

E. Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen

Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan membeli adalah berbeda-beda tergantung pada individu masing-masing pembeli, disamping produk yang dibeli dan saat pembeliannya berbeda. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Faktor Eksternal

Faktor-faktor eksternal atau lingkungan disamping akan memberi pengaruh langsung terhadap perilaku konsumen juga akan memberi pengaruh tidak langsung melalui faktor internal atau individual. faktor eksternal mencakup faktor budaya, kelas sosial, keluarga dan situasi.

a. Kebudayaan

Budaya berupa nilai, norma, adat tata-cara, artifak dan simbol yang dijadikan acuan pola perilaku individu dalam masyarakat. Karenanya faktor budaya memiliki pengaruh yang luas dan mendalam terhadap perilaku konsumen. Secara umum diakui adanya perbedaan budaya antar bangsa. Budaya juga akan mengalami perubahan dan pergeseran. Douglas J. Dolrymple dan Leonard J. Parsons mendefinisikan sebagai berikut:

“Kebudayaan adalah simbol dari fakta yang kompleks yang diciptakan manusia diturunkan dari generasi ke generasi sebagai penentu dan

pengatur perilaku manusia masyarakat yang ada (Basu Swastha dan T. Hani Handoko, 1987: 59).

b. Kelas Sosial

Menurut Philip Kotler yang dimaksud dengan kelas sosial adalah sebagai berikut:

Kelas sosial merupakan sebuah kelompok yang relatif homogen dan bertahan lama dalam sebuah masyarakat yang tersusun dalam sebuah urutan jenjang dan setiap anggota dari jenjang tersebut memiliki nilai, minat dan tingkah laku yang sama (Philip Kotler, 1984: 165).

Untuk keperluan pemasaran, masyarakat dapat dikelompokkan dalam kelas-kelas sosial secara berjenjang, yang masing-masing jenjang akan memiliki sub budaya yang berbeda-beda. Pengelompokan ini akan mencerminkan bukan saja tingkat penghasilan tetapi juga pekerjaan, pendidikan dan kepemilikan harga. Tiap strata kelas sosial akan berbeda-beda dalam kebutuhan, pemilihan media informasi, pilihan produk dan juga toko tempat mereka berbelanja. Dengan demikian maka kelas sosial sering dijadikan dasar bagi pemasar untuk menetapkan segmentasi, target pasar serta program pemasarannya. Maka kelas sosial menentukan pembelian konsumen terhadap suatu produk.

c. Keluarga

Anggota keluarga merupakan kelompok acuan primer yang paling berpengaruh. Dari orang tua dan anggota keluarga lainnya,

seseorang mendapatkan nilai dan norma agama, politik masyarakat dan sebagainya. Anggota keluarga akan terlibat dalam peran-peran, mungkin sebagai *initiator*, *influencer*, *decider*, *buyer* dan *user*. Dalam pembelian produk tertentu, keputusan pembelian mungkin didominasi suami. Pada situasi lain mungkin istri lebih dominan atau mungkin keputusan diambil bersama.

d. Kelompok Sosial dan Kelompok Referensi

Manusia hidup bermasyarakat dan berkelompok menjadi satu kesatuan yang bereaksi satu sama lain sehingga menjadi suatu kelompok sosial sendiri yang berkaitan dengan lingkungan di sekitarnya. Kelompok sosial mempunyai arti sebagai berikut:

Kelompok sosial adalah kesatuan yang menjadi tempat individu-individu berinteraksi satu sama lain karena adanya hubungan diantara mereka (Basu Swastha DH dan T. Hani Handoko, 1982: 66).

Kelompok referensi adalah kelompok sosial yang menjadi ukuran seseorang untuk membentuk kepribadian dan perilakunya (Basu Swastha DH dan T. Hani Handoko, 1982: 168). Dengan kata lain kelompok referensi mempunyai pengaruh terhadap konsumen dalam membeli apa yang telah dibeli oleh kelompok referensi. Masing-masing kelompok referensi biasanya memiliki seseorang yang menjadi pemimpin opini (*opinion leader*) yang mampu mempengaruhi anggotanya dalam perilakunya. Atau juga dapat menjadi pengikut (*opinion follower*) dalam kelompok yang lain.

c. Situasi

Situasi dimana saat konsumen mencari informasi tentang produk yang ingin dibeli, situasi saat pembelian, situasi saat mengkonsumsi produk akan sangat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian juga mengkonsumsi produk. Situasi akan terbentuk oleh faktor-faktor fisik, sosial, waktu, suasana hati yang dihadapi oleh konsumen. Maka penciptaan situasi harus diperhatikan oleh pemasar yang akan mendukung saat konsumen menerima informasi, saat konsumen membeli maupun menggunakan produk (mengkonsumsi) produk yang telah ia beli.

2. Faktor Internal

Faktor internal akan berpengaruh langsung terhadap perilaku konsumen. Faktor internal ini mencakup motivasi, persepsi, belajar, konsep diri, dan sikap.

a. Motivasi

Perilaku manusia ditimbulkan dengan adanya motivasi. Motivasi berasal dari kata motif adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Motivasi adalah sesuatu yang tidak bisa dilihat, hanya bisa diduga melalui perilaku dan motivasi juga sangat dipengaruhi oleh situasi.

b. Persepsi

Persepsi adalah suatu proses dimana seseorang akan memilih, memuaskan, merumuskan dan menafsirkan input informasi untuk

menciptakan suatu gambaran yang berarti. Dalam kenyataan perbedaan pandangan dalam diri seseorang tersebut akan menciptakan tingkah laku pembelian yang berbeda pula. Hal ini akan mengakibatkan seseorang dapat memberikan reaksi yang berbeda dengan motivasi.

c. Belajar

Pembelajaran merupakan segala perubahan yang terjadi dalam susunan memori jangka panjang. Sebagaimana dengan persepsi, proses ini akan sangat berpengaruh dalam proses belajar. Ini terjadi apabila pembeli ingin menanggapi dan memperoleh suatu kepuasan, atau sebaliknya, yaitu apabila pembeli merasa dikecewakan oleh yang kurang baik. Secara singkat dapat disebutkan bahwa perilaku seseorang individu diperoleh dengan mempelajari pengalamannya atau belajar pada kejadian yang sudah terjadi.

d. Konsep diri

Konsep diri merupakan perasaan dan pemikiran seseorang berkenaan dengan dirinya sendiri. Kebanyakan perilaku manusia diperoleh dengan mempelajarinya. Sehingga setiap orang, memiliki konsep diri yang berbeda-beda, dan memungkinkan adanya pandangan yang berbeda terhadap usaha-usaha pemasaran perusahaan.

e. Sikap

Sikap menggambarkan penilaian kognitif (pengamatan) perasaan emosional dan kecenderungan berbuat yang bertahan selama

kurun waktu tertentu terhadap suatu obyek atau gagasan. Secara definitif sikap diartikan sebagai:

“Suatu kecenderungan yang dipelajari untuk bereaksi terhadap penawaran produk dalam masalah yang baik ataupun kurang baik secara konsisten (Basu Swastha dan Irawan, 1990: 114).

Bagi pihak pemasaran dengan mempelajari sikap konsumen diharapkan dapat menentukan apa yang dapat dilakukan atau menetapkan kebijakan pemasaran bagi suatu perusahaan di masa yang akan datang.

F. Proses Pembelian Jasa

Proses pembelian dapat dipandang sebagai serangkaian lima tahapan, yaitu kesadaran akan adanya kebutuhan, pencarian alternatif, evaluasi alternatif, keputusan membeli, dan perasaan setelah membeli. Ada beberapa faktor luar yang mempengaruhi jalannya proses pembelian tersebut. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan personalitas, seperti kepribadian, konsep diri, persepsi subyektif konsumen terhadap informasi, barang dan situasi pembelian. Tahapan proses pembelian dapat diuraikan sebagai berikut (Yazid, 1999: 50):

1. Mengenali Kebutuhan

Pada dasarnya perilaku konsumen barang tidak berbeda dengan perilaku konsumen jasa, karena pembelian atau penggunaan barang dan jasa merupakan suatu sarana memenuhi kebutuhan. Kebutuhan dapat

dipicu oleh stimuli internal maupun eksternal. Dan tugas manajemen pemasaran untuk menemukan kebutuhan atau keinginan terhadap barang yang beroperasi dalam suatu pasar tertentu atau kebutuhan serta keinginan jasa tertentu yang bisa dipenuhi. Kebutuhan dalam hal ini bukan hanya yang disadari sekarang, tetapi juga mengidentifikasikan kebutuhan yang belum terpuasi (kebutuhan atau keinginan yang dimiliki oleh konsumen belum dipenuhi oleh penawaran pasar). Kesadaran akan kebutuhan dan keinginan ini, pada gilirannya menimbulkan harapan dalam benak konsumen tentang kualitas jasa yang semestinya diterima.

2. Pencarian Alternatif

Ada lima sumber dasar konsumen bisa mengumpulkan informasi untuk keperluan keputusan pembelian jasa tertentu (Yazid, 1999:50) yaitu :

a. Sumber internal

Konsumen mengaktifkan ingatan atau pengalaman yang tersimpan di benaknya sewaktu memenuhi kebutuhan dan keinginan tersebut. Sumber informasi ini digunakan untuk proses pembelian barang atau jasa yang dikonsumsi ditambah dengan sedikit informasi lain atau evaluasi.

b. Sumber-sumber kelompok atau individual

Pada jasa, informasi dari sumber perorangan atau kelompok mempunyai peranan utama, karena konsumen jasa mempunyai kendala waktu dan informasi terbatas untuk keperluan evaluasi dan memilih

jasa-jasa dari pada memilih barang. Kemunculan kendala itu dipacu oleh sifat-sifat jasa yang *intangible* dan non standar, serta sebagainya disebabkan oleh proses konsumsi yang simultan dengan proses produksi.

c. Sumber-sumber pemasaran

Sumber ini mencakup, tenaga penjualan/semua personel jasa sebagai tenaga penjualan dalam organisasi jasa, periklanan, perantara dan pengemasan jasa.

d. Sumber-sumber publik

Pada informasi ini, kualitas jasa menjadi pertimbangan sangat penting bagi manajemen pemasaran, karena artikel (informasi) itu sering membicarakan karakteristik jasa seperti dapat diandalkan atau pelayanan yang istimewa.

e. Sumber-sumber pengalaman

Sumber ini diperoleh dengan bertanya kepada konsumen lain yang sudah pernah mengalami atau mencoba jasa yang dimaksud.

3. Evaluasi Alternatif

Pendekatan untuk menggambarkan proses evaluasi dapat ditemukan dalam modeling sikap. Logika dasar ini dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Konsumen mempunyai informasi tentang sejumlah organisasi yang menawarkan jasa yang sama.

- b. Konsumen menerima bahwa paling sedikit beberapa organisasi yang menawarkan jasa yang sama tersebut merupakan alternatif-alternatif yang bisa dipikir yang mampu memuaskan kebutuhan.
- c. Setiap organisasi itu mempunyai sejumlah atribut yang dapat dibedakan seperti (lokasi, parkir, kebersihan, pelayanan, kenyamanan, fasilitas dan harga).
- d. Atribut-atribut tersebut relevan bagi konsumen, dan konsumen menerima bahwa setiap organisasi berbeda dalam kompleksitas dan prosesnya.
- e. Organisasi jasa yang menawarkan paling banyak atribut jasa yang diinginkan dalam jumlah yang dikehendaki dan dalam urutan proses yang sesuai dengan yang diinginkan akan merupakan organisasi jasa yang paling disukai.

Atribut-atribut jasa yang biasa ditonjolkan kepada konsumen, menurut sejumlah ahli mencakup:

- a. Pencarian kualitas (*search quality*), atribut yang dapat ditentukan konsumen sebelum membeli suatu barang. Termasuk dalam kualitas pencarian adalah warna, harga, perasaan, kecocokan, kekerasan, dan bau. Barang-barang, seperti: mobil, pakaian dan perhiasan adalah tinggi pencarian kualitasnya, karena atribut mereka secara lengkap dapat ditemukan dan dievaluasi sebelum dibeli.
- b. Pengalaman kualitas (*experience quality*), yaitu atribut yang dapat diketahui setelah pembelian atau selama konsumsi berlangsung.

Barang-barang dan jasa, seperti: hiburan dan makan di restoran adalah tinggi kualitas pengalamannya, karena atribut pengalaman itu tidak bisa diketahui atau dimiliki kecuali bila mereka dibeli dan dikonsumsi.

- c. Bukti kualitas (*evidence quality*), adalah karakteristik yang mungkin sulit bagi konsumen untuk mengevaluasinya meskipun mereka telah membeli maupun telah mengkonsumsi.

G. Keputusan Beli

Konsumen dalam melakukan pembelian jasa cenderung meminimalkan resiko (konsekuensi) berdasarkan pada kualifikasi jasa tertentu yang diterimanya. Pengukuran resiko untuk meningkatkan kepastian apa yang dibelinya merupakan strategi yang secara luas digunakan. Konsumen akan mencari informasi tambahan yang berkenaan dengan pembelian yang akan dilakukan, semakin banyak informasi yang didapat sebelum pembelian semakin kecil kemungkinan munculnya kekecewaan atau ketidakpuasan. Setelah konsumen menerima jasa yang diterimanya kemudian puas biasanya ia akan loyal dengan mengambil resiko yang lebih besar. Apabila konsumen sudah loyal maka ia akan cenderung tetap pada pendirian karena sudah merasa puas terhadap apa yang telah ia beli pada organisasi jasa tersebut.

H. Perasaan Setelah Membeli Jasa

Kepuasan konsumen terhadap jasa yang telah dibeli tergantung juga pada hasil evaluasi terhadap jasa yang mereka beli. Evaluasi konsumen mencakup atribut ketidakpuasan, difusi inovasi, juga loyalitas terhadap merk tertentu.

Konsumen akan merasa tidak puas bila jasa yang telah dibelinya tidak memenuhi harapannya, mungkin karena harganya yang tidak sesuai, pelayanan yang tidak memuaskan, maka mereka akan lari ke sumber-sumber lain yang berbeda seperti produsen lain. Konsumen lebih memilih (pelayanan dan kualitas) yang baik terhadap jasa yang telah mereka beli. Mungkin mereka lebih bisa merasakan ketidakpuasan ketika membeli jasa dari pada membeli barang.

Jika konsumen merasa tidak puas, mereka tidak mau membeli ulang, dan mungkin mereka akan memberitahu kepada konsumen lain untuk tidak melakukan pembelian jasa tadi. Dalam hal ini penting bagi perusahaan untuk mengembangkan program pengembangan produk dan komunikasi pemasarannya. Jasa, biasanya lebih kompleks dari pada barang, karena jasa-jasa itu terdiri dari atribut yang berbeda dan tidak semua atribut itu akan ditawarkan kepada setiap pembeli ketika mereka melakukan pembelian.

I. Kepuasan Konsumen Jasa

Membangun kepuasan adalah inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan adalah merupakan perbedaan antara harapan dan

kinerja yang telah diterima. Apabila harapan konsumen tinggi sedangkan proses kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai (sangat mungkin konsumen akan kecewa). Dan sebaliknya, apabila unjuk kerja lebih tinggi dari harapan konsumen akan merasa lebih puas (kepuasan meningkat).

Maka dari itu kualitas jasa harus bisa memenuhi permintaan konsumen yang senantiasa berubah. Konsep kualitas lebih sekedar memenuhi atau melebihi harapan tentang ketepatan waktu, akurasi pekerjaan, ketepatan tanggapan, dan unjuk kerja. Harapan konsumen cenderung meningkat sejalan dengan pengalaman mereka, tugas manajer harus tetap memonitor kemampuannya untuk memenuhi pembatasan kepuasan yang semakin tinggi.

Teori kepuasan konsumen selanjutnya didasarkan kepada upaya peniadaan atau paling sedikit penyempitan *gap* antara keadaan yang diinginkan (harapan) dengan keadaan yang dihadapi (*perceived*). Harapan konsumen dapat dibentuk melalui komunikasi perusahaan kepada konsumen. Harapan itu akan meningkat atau bahkan menurun setelah konsumen berkomunikasi atau berinteraksi dengan konsumen lain dan Zeithaml dan Bitner (1996) secara singkat menyebutnya sebagai *gap* kualitas jasa. Motivasi konsumen untuk menutup *gap* kualitas jasa lebih besar daripada untuk barang. Harapan mereka menentukan setiap pembelian mereka. Jenis-jenis harapan untuk jasa terbagi menjadi empat (Yazid, 1999: 61) yaitu :

1. Konsumen yang selalu berpikir ekonomis

Konsumen ini senantiasa memaksimalkan manfaat atau nilai yang diperolehnya dari upaya, waktu, dan uang yang telah dikeluarkan. Dan

kadang-kadang mau bertindak sebagai konsumen yang mencari nilai dan akan menjadi ujian kekuatan kompetitif suatu perusahaan jasa di pasarnya. Jika kehilangan konsumen ini maka akan menjadi peringatan bagi ancaman kompetitif potensial.

2. Konsumen yang membutuhkan pelayanan personal

Konsumen ini menghendaki kenikmatan pribadi (personal), seperti pengakuan dan perlindungan dari pengalaman jasanya.

3. Konsumen yang etis

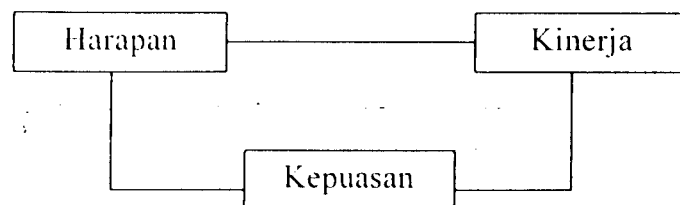
Konsumen ini merasa bahwa bekerja sama dengan kelompok atau perusahaan tertentu merupakan kewajiban moral. Perusahaan yang telah membangun reputasi untuk pelayanan masyarakat dapat menggunakan perasaan ini dalam menciptakan loyalitas konsumen.

4. Konsumen kenyamanan

Konsumen jenis ini lebih menyukai kenyamanan daripada untuk *shopping* jasa. Karena menurut mereka kenyamanan adalah resep rahasia untuk menarik mereka. Konsumen sering mau membayar ekstra untuk pelayanan personal atau istimewa seperti halnya contoh dalam PKU Muhamadiyah ini mereka melakukan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan yang datang dengan ramah.

Setiap orang melakukan pembelian dengan harapan tertentu mengenai apa yang akan dilakukan oleh produk atau jasa bersangkutan ketika digunakan, dan kepuasan merupakan hasil yang diharapkan. Kepuasan di sini didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang

dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan (James F. Engel, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard, 1995: 210). Singkatnya, alternatif tersebut setidaknya bekerja sebaik yang anda harapkan. Ketidakpuasan tentu saja adalah hasil dari harapan yang diteguhkan secara negatif. Richard Oliver telah memelopori penelitian mengenai subyek ini dengan model diskonfirmasi harapan. Maka dengan itu akan tercipta hasil yang memuaskan jika dikonfirmasi secara positif, dan yang berlawanan terjadi ketika dikonfirmasi secara negatif. Ketidakpuasan kerap merupakan peramal yang buruk untuk perilaku mengeluh. Ada bukti meyakinkan yang memperlihatkan bahwa usaha yang sungguh-sungguh untuk memperbaiki masalah, meningkatkan kepercayaan konsumen bahwa perusahaan bersangkutan benar-benar peduli. Tidak mengherankan, kepuasan dan niat untuk membeli ulang diperkuat secara nyata. Oleh karena itu, loyalitas pelanggan berdasar kepuasan yang murni dan terus-menerus merupakan salah satu aset terbesar yang mungkin didapat oleh perusahaan. Dan proses kepuasan akan dijelaskan dalam gambar dibawah ini.



Gambar 2.1

Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa kepuasan terjadi bila hasil penilaian kinerja setidaknya memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Ketidakpuasan adalah hasil dari harapan yang diteguhkan secara negatif maksudnya adalah kinerja lebih rendah daripada harapan. Dan harapan sendiri merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang hal-hal yang akan diterimanya. Sedangkan kinerja merupakan evaluasi konsumen tentang hal-hal yang sudah diterimanya.

J. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara suatu masalah penelitian yang kebenarannya akan dibuktikan setelah data empiris diperoleh. Berdasarkan landasan teori diatas maka hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian yaitu:

1. "Tidak ada perbedaan kinerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah dengan harapan konsumen".
2. "Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan karakteristik konsumen".

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Salah satu keberhasilan suatu penelitian adalah menentukan cara-cara penelitian yang sesuai untuk memecahkan masalah penelitian. Maka dari itu dalam bagian ini akan dibahas tentang cara - cara tersebut, yang merangkum dalam penentuan variabel penelitian, data yang diperlukan dan metode pengumpulan data, penentuan populasi dan sampel, dan teknik analisis data.

A. Variabel Penelitian

Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah harapan dan kinerja dari indikator - indikator yang diteliti.

B. Data Yang Diperlukan Dan Metode Pengumpulan Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden dalam hal ini berkaitan dengan penilaian responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan peneliti tentang harapan dan kinerja yang mereka rasakan setelah menggunakan jasa kesehatan PKU Muhammadiyah. Untuk memperoleh data mengenai variabel penelitian, metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner (angket). Angket merupakan daftar pernyataan yang relevan dengan tujuan penelitian yaitu mengenai harapan konsumen dan kinerja PKU

Muhammadiyah yang selanjutnya dijadikan sebagai dasar pengukuran kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan bentuk angket tertutup, artinya pada setiap pernyataan yang diajukan melalui angket harapan dan kinerja PKU diberi 5 alternatif. Yaitu skor 5 untuk alternatif a (sangat baik), 4 untuk alternatif b (baik), 3 untuk alternatif c (cukup baik), 2 untuk alternatif d (kurang baik) dan 1 untuk alternatif e (tidak baik).

Isi angket ini terdiri dari karakteristik konsumen dan pernyataan-pernyataan tentang harapan konsumen dan kinerja PKU Muhammadiyah Klaten. Adapun karakteristik yang dijadikan dasar pengelompokan meliputi : jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan rata – rata dalam sebulan dan tingkat pendidikan.

Angket harapan dan kinerja berisi tentang pelayanan dokter, tempat parkir, dan seterusnya. Kemudian dinilai konsumen berdasarkan lima alternatif seperti yang ada diatas. Selain itu diperlukan data mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi beserta fungsi dan tugas – tugas di dalamnya dengan cara melakukan wawancara dengan pihak direktur atau mempelajari dokumen-dokumen yang mungkin diperoleh dari pihak PKU Muhammadiyah Klaten. Wawancara merupakan suatu kegiatan untuk memperoleh suatu informasi atau data dengan cara bertanya langsung kepada responden.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah merupakan sekumpulan elemen atau obyek yang diselidiki sebelum tahap seleksi sampel dimulai. Populasi dari obyek penelitian ini adalah semua orang yang sedang memanfaatkan jasa kesehatan / menggunakan jasa kesehatan di PKU Muhammadiyah Klaten.

Sampel yang merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk diselidiki. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden dikarenakan keterbatasan tenaga, waktu, dan biaya dan dengan menggunakan teknik konvinien atau convenience sampling. Pada teknik ini peneliti akan menentukan sampel berdasarkan sifat kemudahannya yaitu dengan cara mengambil sampel dari populasi yang mudah ditemui pada saat konsumen sedang menggunakan jasa kesehatan di PKU, yang sekiranya dapat mewakili populasi.

D. Uji Validitas

Validitas adalah ketetapan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Pada umumnya uji validitas digolongkan dalam tiga kelompok yaitu content validity, criterion related validity dan construct validity. Dalam penelitian ini untuk menguji tingkat validitas kuisioner melalui construct validity dimana construct validity adalah dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi produk moment (Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1995 : 37)

Rumus :

$$R_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{((N \sum x^2 - (\sum x)^2) (N \sum Y^2 - (\sum Y)^2))}}$$

Keterangan :

R_{xy} = Koefisien korelasi produk moment

x = Skor total dari setiap item

y = Skor / nilai dari setiap item

N = Banyaknya jumlah responden

Kreteria :

Dengan derajat kebebasan $Dk = n-1$ dan $\alpha = 0,05$

1. Jika R hitung $>$ R label, pernyataan dinyatakan valid
2. Jika R hitung \leq R label, pernyataan dinyatakan tidak valid

Pernyataan yang tidak valid di drop dan hanya pernyataan yang dinyatakan valid yang digunakan untuk alat analisis berikutnya.

E. Uji Reliabilitas

Dalam pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan teknik Alpha Crombach (Hussein Umar, 2000: 207) yang rumusnya sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[\frac{1 - \sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varians butir

σt^2 = varians total

Kreteria :

Dengan taraf signifikansi (α) = 5% dan $N = 30$

F. Analisis Data

Dalam menganalisis data penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara memberikan keterangan dan penjelasan tentang obyek dibahas. Keterangan dan penjelasan ini berupa presentasi tentang hal-hal yang ada hubungannya dengan kepuasan konsumen berdasarkan permasalahan yang terjadi.

2. Analisis Statistik

Analisis statistik adalah analisis yang didasarkan pada perhitungan yang obyektif.

Penelitian ini memakai tiga jenis analisis yaitu :

1) Analisis Selisih

Analisis selisih digunakan untuk melihat adanya selisih antara kinerja perusahaan dengan harapan konsumen sehingga

dapat diketahui apakah konsumen merasa puas, tidak puas, atau sangat puas. Analisis ini dilakukan dengan cara mengurangkan kinerja perusahaan dengan harapan konsumen.

2) Analisis Uji jenjang Bertanda Wilcoxon

Menurut Djarmanto (2001: 215 dan 220 – 222) uji ini berlaku untuk dua sampel berpasangan dengan skor yang berskala ordinal. Uji jenjang bertanda Wilcoxon merupakan penyempurnaan dari “Uji Tanda” yakni disamping memperhatikan tanda positif dan negatif, besarnya beda juga diperhatikan. Anggapan yang diperlukan dalam penggunaan uji jenjang bertanda Wilcoxon adalah tiap-tiap perbedaan antara pasangan skor (merupakan distribusi yang simetris).

Untuk dapat mengetahui ada atau tidaknya perbedaan kinerja perusahaan dengan harapan konsumen maka digunakan uji jenjang bertanda Wilcoxon dengan langkah sebagai berikut :

a. H_0 = tidak ada perbedaan kinerja PKU Muhammadiyah Klaten dengan harapan konsumen.

H_a = ada perbedaan kinerja PKU Muhammadiyah Klaten dengan harapan konsumen.

b. Digunakan uji T dari Frank Wilcoxon

c. Taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dan sampel besar $n = 100$ maka digunakan pendekatan kurva normal. Karena arah

perbedaannya sudah diramalkan maka digunakan pengujian satu sisi.

d. Kriteria pengujian

Probabilitas $> \alpha$ Ho diterima

Probabilitas $< \alpha$ Ho ditolak

e. Perhitungan harga uji statistik T, dengan cara :

$$\text{Mean } \mu = \frac{n(n+1)}{4}$$

$$\text{Deviasi standar } \sigma = \sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{24}}$$

$$\text{Harga uji statistik } Z = \frac{T - \mu}{\sigma}$$

Z bernilai negatif (-) berada di sisi kiri

Z bernilai positif (+) berada di sisi kanan

Dimana :

n = Jumlah sampel

μ = Mean

σ = Deviasi standar

Z = Harga uji statistik

T = Jumlah yang lebih kecil antara jumlah jenjang

positif dengan jumlah jenjang negatif.

f. Kesimpulan

Ho diterima berarti tidak ada perbedaan kinerja PKU Muhammadiyah dengan harapan konsumen. Dan sebaliknya,

Ho ditolak bila ada perbedaan kinerja PKU Muhammadiyah dengan harapan konsumen.

3) Analisis Ragam Satu Arah Kruskal – Wallis

Menurut Djarmanto (2001: 261 atau 265 – 267), uji Kruskal – Wallis (disebut uji H) berlaku untuk k sampel independen ($k > 2$) dengan skor yang berskala ordinal. Uji Kruskal – Wallis ini dipergunakan sebagai alternatif dari analisis variance satu arah (*one way analysis of variance*), bila uji ini tidak memerlukan anggapan bahwa populasi dari mana sampel penelitian diambil mempunyai distribusi normal dan mempunyai variance yang sama. Anggapannya adalah bahwa variabel random dimana berbagai sampel diperbandingkan berdistribusi kontinu. Teknik ini digunakan untuk menjelaskan ada atau tidak adanya perbedaan kepuasan atau ketidakpuasan menurut karakteristik konsumen.

Adapun langkah – langkah pengujian adalah sebagai berikut :

- a. H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan karakteristik konsumen.
 H_a = ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan karakteristik konsumen.
- b. Menentukan taraf signifikan (α) 0.05 dengan $db = k - 1$
- c. Kriteria pengujian
Probabilitas $> \alpha$ H_0 diterima
Probabilitas $< \alpha$ H_0 ditolak

Rumus yang digunakan untuk mencari H adalah :

$$H = \frac{12}{N(N+1)} \sum_{j=1}^k \frac{R_j^2}{n_j} - 3(N+1)$$

Dimana :

N = Banyaknya baris dalam tabel

K = Banyaknya kolom

R_j = Jumlah rangking dalam kolom

d. Kesimpulan :

Ho diterima berarti tidak ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan jasa kesehatan berdasarkan karakteristik konsumen.

Dan sebaliknya jika Ho ditolak berarti ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan jasa kesehatan berdasarkan karakteristik konsumen. Untuk mencapai ketelitian dan keakuratan hasil, maka langkah-langkah perhitungan diatas akan menggunakan jasa komputerisasi yaitu program SPSS dari Singgih Santoso (2001: 143 dan 172)

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Dan Perkembangan PKU Muhammadiyah Jatinom

PKU Muhammadiyah Jatinom merupakan salah satu amal usaha dari Muhammadiyah pada Bagian Pembina Kesehatan yang mempunyai kegiatan dibidang pelayanan kesehatan masyarakat berupa Poliklinik 24 jam dan rumah bersalin serta bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan umat dalam rangka mewujudkan masyarakat sejahtera sesuai dengan tujuan Islam. Kegiatan tersebut didasari pemikiran bahwa kesehatan umat sudah merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupannya serta meresapi dan menghayati ajaran agama yang tertuang dalam Al-Qur'an surat Al-Maidah ayat 2 : "Bertolong-tolonglah kamu dalam berbuat kebaikan dan taqwa serta janganlah kamu bertolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan".

Keberadaan dan perkembangan PKU Muhammadiyah Jatinom telah mengalami maju mundur yang dapat dibagi menjadi 3 bagian, yaitu :

1. Periode Perintisan

Pada tahun 1951 bertempat di rumah Alm. Bp. Iman Fauzi Sawahan Bonyokan membuka Balai Pengobatan yang dikelola oleh Alm. Bp. Suwito (utara Pasar Jatinom yang dikelola oleh Alm. Bp. Untung dari Solo).

2. Periode Pertengahan

Setelah mengalami kevakuman selama kurang lebih 13 tahun diupayakan praktek pengobatan pada tahun 1968 oleh Alm. Bp. Tegowahono di rumah Alm. Bp. Abu Thoyib dengan dibantu oleh dr. H. Islam Nawawi dan kegiatan operasional sampai dengan April 1973.

3. Periode Perkembangan

Pada tahun 1991 menerima wakaf tanah dan bangunan dari Almh. Ibu Yoso Dimulyo disertai amanat untuk dipakai kegiatan PKU. Setelah dilakukan renovasi dari bentuk bangunan rumah tinggal menjadi bangunan yang sesuai sebagai tempat pelayanan kesehatan, maka diubahlah policy kerja yang dahulu praktek dokter hanya setiap sore hari menjadi poliklinik 24 jam dan Rumah Bersalin. Program tersebut mulai dioperasikan tahun 1994. Setelah berjalan sampai sekarang sambutan masyarakat cukup menggembirakan sehingga bisa disimpulkan bahwa amal usaha dibidang kesehatan menjanjikan prospek yang cukup cerah bila ditangani secara lebih bersungguh-sungguh.

Setelah diadakan evaluasi secara menyeluruh, gambaran perkembangan dimasa mendatang, maka memutuskan untuk terus berusaha melangkah lebih maju dengan jalan memiliki gedung yang lebih representatif

demikian untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Adapun aset/kekayaan yang telah dimiliki sampai saat ini, meliputi :

- Tanah seluas 364 m².
- Bangunan untuk Poliklinik 24 jam dan Rumah Bersalin.
- Sebuah mobil Ambulance (Hibah dari Alm. Bp. Drs. H. Wiyono).
- Peralatan medis dan obat-obatan untuk keperluan pelayanan medik (rincian dalam daftar inventaris).

Atas keputusan dan kesepakatan pertemuan pengurus harian PKU dan PCM Jatinom pada tanggal 26 – 7 – 2000 memberikan amanat kepada H. Wahono dengan pendamping H.M. Hartokartono untuk mengupayakan pembangunan lantai atas. Hal tersebut dilakukan mengingat tempat yang sudah ada masih belum memadai untuk pelayanan kesehatan. Atas dasar niatan dan kesepakatan tersebut serta merekapitulasi tabungan ditambah infaq dan dipacu dengan bantuan dari Bp. H. Agus Sudono yang memberikan wakaf bangunan mushola R.M. Darmo Husodo di lantai atas sebanyak Rp. 10.000.000,00. Pengerjaan lantai atas tersebut dimulai pada pertengahan bulan Romadlon 1421 H (Desember 2000) dengan rencana anggaran sebanyak Rp. 90.000.000,00 dan anggaran tersebut akan diusahakan dari tabungan, infaq dan pinjaman dari BRI.

B. Misi, Visi dan Fungsi Pendirian PKU Muhammadiyah

1. Misi

a. Dakwah

Pemberian pelayanan kesehatan yang memuaskan kepada masyarakat atau konsumen dengan tetap eksis dalam melaksanakan syiar dan dakwah Islam.

b. Sosial

Memberikan pelayanan kesehatan yang baik, memuaskan tanpa memandang bulu siapa yang membutuhkan pelayanan kesehatan, dengan prinsip sosial dan etapp peduli kepada kaum dhuafa'.

c. Ekonomi

Memberikan pelayanan paripurna, profesional dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip ekonomi dalam rangka mewujudkan kesejahteraan hidup masyarakat.

d. Pembangunan

Ikut dalam membangun masyarakat Indonesia seutuhnya serta meningkatkan masyarakat yang sejahtera lahir maupun batin.

2. Visi

Mewujudkan PKU Muhammadiyah Jatinom yang paripurna dalam memberikan pelayanan melalui upaya : pramativ, preventif, kurativ dan rehabilitatif juga tidak bertentangan dengan syariat Islam dan perundang-undangan yang berlaku serta tidak membedakan agama, golongan dan kedudukan.

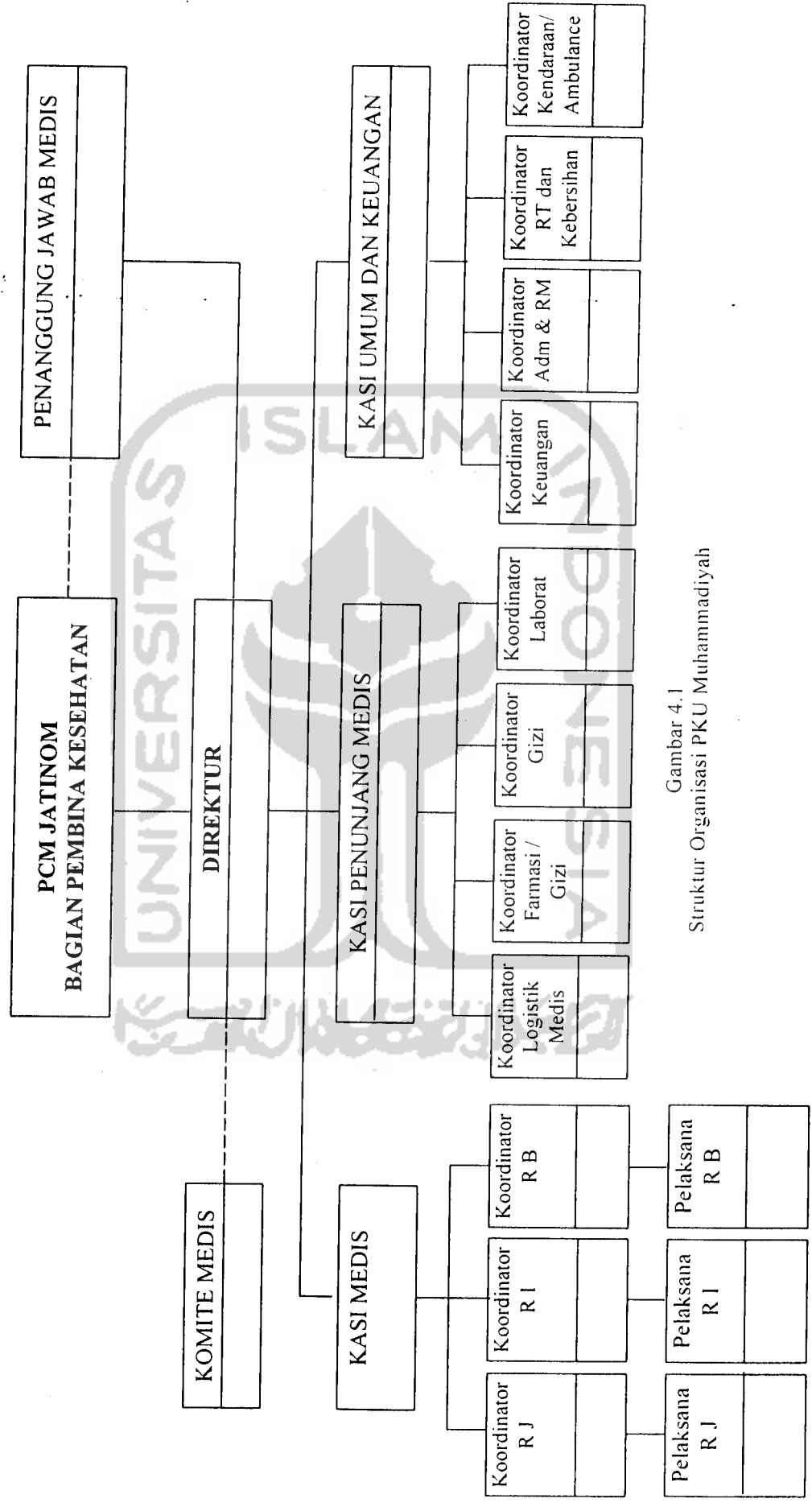
3. Fungsi

- a. Sebagai penyelenggara pelayanan jasa kesehatan.
- b. Sebagai penyelenggara pelayanan penunjang medis.
- c. Sebagai pelaksana pelayanan administrasi dan keuangan.
- d. Sebagai organisasi penyelenggara syiar dan dakwah Islam.

C. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Direktur/Karyawan



STRUKTUR ORGANISASI



Gambar 4.1
Struktur Organisasi PKU Muhammadiyah

URAIAN TUGAS

DIREKTUR

A. Nama Jabatan : Direktur

B. Kedudukan Jabatan :

Merupakan kedudukan tertinggi, berada dibawah pengurus dan bertanggung jawab langsung kepada pengurus (Bagian Pembina Kesehatan PCM Jatinom) dan Penanggungjawab Medis.

C. Bertanggung Jawab Atas.

1. Terlaksananya program jangka pendek, menengah dan panjang.
2. Terlaksananya peraturan yang telah ditetapkan oleh pengurus.
3. Tercapainya pelayanan, pelatihan dan pengembangan yang berkualitas optimal.
4. Terlaksananya proses manajemen yang efektif dan efisien.
5. Terlaksananya sistem informasi dengan baik.
6. Tercukupinya sumber daya yang dibutuhkan.
7. Terlaksananya negosiasi dan kerja sama dengan pihak luar.
8. Terjaminnya keamanan aset dan rahasia PKU Muhammadiyah Jatinom.

D. Tugas Pokok :

Direktur mempunyai tugas memimpin, menyusun kebijaksanaan pelaksanaan, mengawasi dan mengkoordinir tugas-tugas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

E. Uraian Tugas

1. Menyusun kebijaksanaan dan program jangka pendek, menengah dan panjang sesuai dengan rencana induk pengembangan dan pengurus.
2. Menetapkan berlakunya standart operasional prosedur untuk setiap kegiatan.
3. Membuat laporan bulanan, triwulan dan tahunan yang selanjutnya dilaporkan ke pengurus dan penanggungjawab Medis.
4. Bertanggungjawab atas berfungsinya semua fasilitas kerja PKU Muhammadiyah Jatinom.
5. Mengusulkan kebutuhan dan pengurangan tenaga pada pengurus.
6. Mengenakan sanksi atau pembinaan pada pelanggaran pelaksanaan tugas dan memberikan penghargaan atas prestasi pegawai/karyawan.
7. Mengusahakan kesejahteraan pegawai/karyawan.
8. Memberikan tugas tambahan sesuai dengan kebutuhan.
9. Memimpin, mengarahkan dan menggerakkan seluruh sumber daya manusia dan sarana yang tersedia dalam upaya tercapainya misi dan visi.
10. Menetapkan sistem informasi beserta pelaksanaannya.
11. Mempertanggung jawabkan seluruh pelaksanaan kegiatan rumah sakit mulai dari struktur, proses, output dan umpan baliknya.
12. Mengadakan pembinaan dan motivasi pada seluruh pegawai untuk meningkatkan disiplin dan produktifitas kerja.

13. Melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan rumah sakit.

14. Mengadakan rapat koordinasi secara periodik.

KASI PELAYANAN MEDIS

A. Nama Jabatan : Kasi Pelayanan Medis

B. Kedudukan Jabatan

Merupakan pejabat struktural yang bersifat Administratif dan Koordinatif, yang dalam kegiatannya berada dibawah Direktur dan bertanggungjawab kepada Direktur.

C. Bertanggung Jawab Atas :

1. Terlaksananya program pelaksanaan dan pengembangan pelayanan dibidang pelayanan medis.
2. Terlaksananya pelayanan kesehatan secara efektif dan efisien.
3. Terlaksananya sistem informasi pelayanan kesehatan yang mantap dengan data yang akurat dan tepat waktu.
4. Tercukupinya tenaga di bidang pelayanan medis sesuai dengan kebutuhan.
5. Meningkatkan pengetahuan keilmuan, ketrampilan dan sikap di bidang pelayanan medis.
6. Tercukupinya sarana medis sesuai dengan kebutuhan.

D. Kedudukan Dalam Organisasi

1. Bertanggungjawab kepada Direktur.

2. Membawahi :
 - a. Koordinator Rawat Inap.
 - b. Koordinator Rawat Jalan.
 - c. Koordinator Rumah Bersalin

E. Tugas Pokok :

Mengkoordinir, melaksanakan, mengawasi dan mengendalikan bidang pelayanan medis, serta pengadaan sarana di bidang pelayanan medis.

F. Uraian Tugas :

1. Bekerja sama dengan Direktur dalam menetapkan kebijaksanaan program jangka pendek, menengah dan jangka panjang.
2. Mengkoordinir tugas-tugas dibawahnya agar kegiatan pelayanan dapat berjalan lancar.
3. Memantau pengadaan distribusi, inventarisasi dan penggunaan peralatan dan bahan di bidang pelayanan medis.
4. Menyusun kebutuhan tenaga, peralatan di bidang pelayanan medis.
5. Melakukan pengendalian, evaluasi dan menindaklanjuti seluruh kegiatan dibidang pelayanan medis.
6. Menyusun pedoman dan standar untuk mengukur mutu pelayanan di bidang pelayanan medis.
7. Melapaorkan hasil kegiatan pelayanan medis kepada direktur.
8. Menerima laporan hasil dan usulan kegiatan pelayanan medik dari koordinator dibawahnya.

KASI PENUNJANG MEDIS

A. Nama Jabatan : Kasi Penunjang Medis

B. Kedudukan Jabatan :

Merupakan pejabat struktural yang bersifat administratif dan koordinatif, yang dalam kegiatannya berada dibawah direktur dan bertanggungjawab kepada direktur.

C. Kedudukan Dalam Organisasi :

1. Bertanggungjawab kepada direktur.
2. Membawahi :
 - a. Koordinator Farmasi.
 - b. Koordinator Inventaris dan Logistik.

D. Bertanggung Jawab Atas :

1. Terlaksananya program pelaksanaan dan pengembangan pelayanan-pelayanan penunjang medis.
2. Terlaksananya peraturan pelaksanaan secara efektif dan efisien pelayanan penunjang medis.
3. Terlaksananya sistem informasi pelayanan penunjang medis yang mantap dengan data akurat dan tepat waktu.
4. Tercukupinya tenaga di bidang penunjang medis sesuai dengan kebutuhan.
5. Meningkatkan pengetahuan keilmuan, keterampilan dan sikap di bidang pelayanan penunjang medis.
6. Tercukupinya sarana penunjang medis sesuai dengan kebutuhan.

E. Tugas Pokok :

Mengkoordinir, melaksanakan, mengawasi dan mengendalikan bidang pelayanan penunjang medis, pengembangan sumber daya manusia serta pengadaan sarana pelayanan penunjang medis.

F. Uraian Tugas :

1. Bekerjasama dengan direktur dalam menetapkan kebijaksanaan program jangka pendek, menengah dan jangka panjang.
2. Mengkoordinir pembagian tugas setiap Koordinator dibawahnya agar kegiatan pelayanan dapat berjalan lancar.
3. Memantau pengadaan distribusi, inventarisasi dan penggunaan peralatan dan bahan di bidang pelayanan penunjang medis.
4. Menyusun rencana pengembangan staf pelayanan penunjang medis.
5. Menyusun kebutuhan tenaga, peralatan di bidang pelayanan penunjang medis.
6. Melakukan pengendalian, evaluasi dan menindaklanjuti seluruh kegiatan pelayanan penunjang medis.
7. Menyusun pedoman dan standar untuk mengukur mutu pelayanan penunjang medis.
8. Melaporkan hasil kegiatan pelayanan penunjang medis kepada direktur.
9. Mengadakan pembinaan dan memotivasi pegawai penunjang medis untuk meningkatkan kedisiplinan dan prestasi kerja.

KASI UMUM DAN KEUANGAN

A. Nama Jabatan : Kasi Umum dan Keuangan

B. Kedudukan Jabatan :

Merupakan pejabat struktural yang bersifat administratif dan koordinatif, yang dalam kegiatannya berada dibawah direktur dan bertanggungjawab kepada direktur.

C. Kedudukan Dalam Organisasi

1. Bertanggungjawab kepada Direktur.
2. Membawahi :
 - a. Keuangan.
 - b. Rumah Tangga dan Kebersihan.
 - c. Administrasi dan RM
 - d. Kendaraan / Ambulance.

D. Bertanggung Jawab Atas :

1. Terlaksananya program pelaksanaan dan pengembangan pelayanan dibidang pelayanan umum dan keuangan.
2. Terlaksananya sistem informasi pelayanan Administrasi dan RM, keuangan dan rencana anggaran, rumah tangga dan kebersihan, kendaraan/ambulance dengan data akurat dan tepat waktu.
3. Terciptanya suasana kerja yang harmonis.
4. Meningkatkan pengetahuan keilmuan, keterampilan dan perilaku tenaga dalam bekerja.
5. Terselenggaranya kerahasiaan dokumen penting yang ada.

6. Tercukupinya sarana di bagian umum dan keuangan.
7. Terjalannya disiplin sesama dibagian umum dan keuangan.
8. Terlaksananya prosedur kerja dibagian umum dan keuangan.

E. Tugas Pokok :

Mengkoordinir, melaksanakan, mengawasi dan mengendalikan kegiatan dibidang umum dan keuangan, pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia, meningkatkan syiar dakwah dan citra PKU Muhammadiyah Jatinom.

F. Uraian Tugas :

1. Bekerjasama dengan direktur dalam menetapkan kebijaksanaan program jangka pendek, menengah dan jangka panjang.
2. Mengkoordinir tugas setiap Koordinator dibawahnya agar kegiatan pelayanan dapat berjalan lancar.
3. Memantau pengadaan distribusi, inventarisasi dan penggunaan peralatan dan bahan dibidang pengembangan sumber daya manusia dan administrasi.
4. Menyusun kebutuhan tenaga, peralatan dibidang umum dan keuangan.
5. Melakukan pengendalian, evaluasi dan menindaklanjuti seluruh kegiatan dibidang umum dan keuangan.
6. Melaporkan hasil kegiatan dibidang umum dan keuangan kepada direktur.

7. Mengadakan pembinaan dan memotivasi pegawai dibidang bagian umum dan keuangan untuk meningkatkan kedisiplinan dan prestasi kerja.
8. Menyelenggarakan dan membina hubungan dengan masyarakat dalam memasarkan pelayanan kesehatan dan meningkatkan citra PKU Muhammadiyah Jatinom.

KOORDINATOR RAWAT JALAN

A. Nama Jabatan : Koordinator Rawat Jalan

B. Kedudukan Jabatan :

Merupakan pejabat struktural yang bersifat administratif dan koordinatif, yang dalam kegiatannya berada dibawah Kasi Pelayanan Medis dan bertanggungjawab kepada direktur melalui Kasi Pelayanan Medis.

C. Kedudukan Dalam Organisasi :

1. Bertanggungjawab kepada direktur.
2. Atasan langsung : Kasi Pelayanan Medis
3. Membawahi : Rawat Jalan.

D. Bertanggung Jawab Atas :

1. Terlaksananya program pelaksanaan dan pengembangan pelayanan di Rawat Jalan.
2. Terlaksananya peraturan pelaksanaan secara efektif dan efisien di Rawat Jalan.

3. Terlaksananya sistem informasi pelayanan rawat jalan yang mantap dengan data akurat dan tepat waktu.
4. Tercukupinya tenaga di Rawat Jalan sesuai kebutuhan.
5. Meningkatkan pengetahuan keilmuan, ketrampilan dan sikap tenaga di Rawat Jalan.
6. Tercukupinya sarana dan prasarana di Rawat Jalan sesuai dengan kebutuhan.

E. Tugas Pokok :

Mengkoordinir, melaksanakan, mengawasi dan mengendalikan kegiatan di Rawat Jalan, pengembangan sumber daya manusia, serta pengadaan sarana di rawat jalan.

F. Uraian Tugas :

1. Bekerjasama dengan Kasi Pelayanan Medis dalam perencanaan kebijaksanaan program jangka pendek, menengah dan jangka panjang.
2. Mengkoordinir tugas yang ada dibawahnya agar kegiatan pelayanan dapat berjalan lancar.
3. Memantau pengadaan distribusi, inventarisasi dan penggunaan peralatan dan bahan di Rawat Jalan.
4. Menyusun kebutuhan tenaga, peralatan di Rawat Jalan.
5. Melakukan pengendalian, evaluasi dan menindaklanjuti seluruh kegiatan di Rawat Jalan.
6. Menyusun pedoman dan standart untuk mengukur mutu pelayanan di Rawat Jalan.

7. Melaporkan hasil kegiatan di Rawat Jalan kepada Kasi Pelayanan Medis.
8. Menerima laporan hasil dan usulan di Rawat Jalan.

KOORDINATOR RAWAT INAP

A. Nama Jabatan : Koordinator Rawat Inap

B. Kedudukan Jabatan :

Merupakan pejabat struktural yang bersifat administratif dan koordinatif, yang dalam kegiatannya berada dibawah direktur dan bertanggungjawab kepada Direktur melalui Kasi Pelayanan Medis..

C. Kedudukan Dalam Organisasi :

1. Bertanggungjawab kepada Direktur melalui Kasi Pelayanan Medis.
2. Atasan langsung : Kasi Pelayanan Medis
3. Membawahi : Rawat Inap.

D. Bertanggung Jawab Atas :

1. Terlaksananya program pelaksanaan dan pengembangan pelayanan di Rawat Inap.
2. Terlaksananya peraturan pelaksanaan secara efektif dan efisien di Rawat Jalan.
3. Terlaksananya sistem informasi pelayanan Rawat Inap yang mantap dengan data akurat dan tepat waktu.
4. Tercukupinya tenaga di Rawat Inap sesuai kebutuhan.

5. Meningkatkan pengetahuan keilmuan, ketrampilan dan sikap tenaga di Rawat Inap.
6. Tercukupinya sarana dan prasarana di Rawat Inap sesuai dengan kebutuhan.

E. Tugas Pokok :

Mengkoordinir, melaksanakan, mengawasi dan mengendalikan kegiatan di Rawat Inap, pengembangan sumber daya manusia, serta pengadaan sarana di Rawat Inap.

F. Uraian Tugas :

1. Bekerjasama dengan Kasi Pelayanan Medis dalam perencanaan kebijaksanaan program jangka pendek, menengah dan jangka panjang.
2. Mengkoordinir tugas-tugas yang ada dibawahnya agar kegiatan pelayanan dapat berjalan lancar.
3. Memantau pengadaan distribusi, inventarisasi dan penggunaan peralatan dan bahan di Rawat Inap.
4. Menyusun kebutuhan tenaga, peralatan di Rawat Inap.
5. Melakukan pengendalian, evaluasi dan menindaklanjuti seluruh kegiatan di Rawat Inap.
6. Menyusun pedoman dan standart untuk mengukur mutu pelayanan di Rawat Inap.
7. Melaporkan hasil kegiatan di Rawat Inap kepada Kasi Pelayanan Medis.
8. Menerima laporan hasil dan usulan di Rawat Inap.

KOORDINATOR RUMAH BERSALIN

A. Nama Jabatan : Koordinator Rumah Bersalin

B. Kedudukan Jabatan :

Merupakan pejabat struktural yang bersifat administratif dan koordinatif, yang dalam kegiatannya berada dibawah Direktur dan bertanggungjawab kepada Direktur melalui Kasi Pelayanan Medis..

C. Kedudukan Dalam Organisasi :

1. Bertanggungjawab kepada Direktur melalui Kasi Pelayanan Medis.
2. Atasan langsung : Kasi Pelayanan Medis
3. Membawahi : Rumah Bersalin.

D. Bertanggung Jawab Atas :

1. Terlaksananya program pelaksanaan dan pengembangan pelayanan di Rumah Bersalin.
2. Terlaksananya peraturan pelaksanaan secara efektif dan efisien di Rumah Bersalin.
3. Terlaksananya sistem informasi pelayanan di Rumah Bersalin yang mantap dengan data akurat dan tepat waktu.
4. Tercukupinya kebutuhan tenaga di Rumah Bersalin sesuai kebutuhan.
5. Meningkatkan pengetahuan keilmuan, ketrampilan dan sikap tenaga di Rumah Bersalin.
6. Tercukupinya sarana dan prasarana di Rumah Bersalin sesuai dengan kebutuhan.

E. Tugas Pokok :

Mengkoordinir, melaksanakan, mengawasi dan mengendalikan kegiatan di Rawat Inap, pengembangan sumber daya manusia, serta pengadaan sarana di Unit Rumah Bersalin.

F. Uraian Tugas :

1. Bekerjasama dengan Kasi Pelayanan Medis dalam perencanaan kebijaksanaan program jangka pendek, menengah dan jangka panjang.
2. Mengkoordinir tugas-tugas yang ada dibawahnya agar kegiatan pelayanan dapat berjalan lancar.
3. Memantau pengadaan distribusi, inventarisasi dan penggunaan peralatan dan bahan di Rumah Bersalin.
4. Menyusun kebutuhan tenaga, peralatan di Rumah Bersalin.
5. Menyusun rencana pengembangan staf di Rumah Bersalin
6. Melakukan pengendalian, evaluasi dan menindaklanjuti seluruh kegiatan di Rumah Bersalin.
7. Menyusun pedoman dan standart untuk mengukur mutu pelayanan di Rumah Bersalin.
8. Melaporkan hasil kegiatan di Rumah Bersalin kepada Kasi Pelayanan Medis.
9. Menerima laporan hasil dan usulan di Rumah Bersalin.

KOORDINATOR INVENTARIS DAN LOGISTIK MEDIS

A. Nama Jabatan : Koordinator Rumah Bersalin

B. Kedudukan Jabatan :

Merupakan pejabat struktural yang bersifat administratif dan koordinatif, yang dalam kegiatannya berada dibawah Direktur dan bertanggungjawab kepada Direktur melalui Kasi Penunjang Medis.

C. Kedudukan Dalam Organisasi :

1. Bertanggungjawab kepada Direktur melalui Kasi Penunjang Medis.
2. Atasan langsung : Kasi Penunjang Medis

D. Bertanggung Jawab Atas :

1. Terlaksananya program pelaksanaan inventaris dan logistik medis perawatan.
2. Terlaksananya peraturan pelaksanaan secara efektif dan efisien di inventaris dan logistik perawatan.
3. Terlaksananya sistem informasi inventaris dan logistik perawatan yang mantap dengan data akurat dan tepat waktu.
4. Tercukupinya peralatan keperawatan sesuai kebutuhan.

E. Tugas Pokok :

Mengkoordinir inventaris dan logistik keperawatan, melaksanakan, mengawasi dan mengendalikan kegiatan, serta pengadaan peralatan medis.

F. Uraian Tugas :

1. Bekerjasama dengan Kasi Penunjang Medis dalam perencanaan kebijaksanaan program jangka pendek, menengah dan jangka panjang.

2. Mengkoordinir pembagian tugas-tugas unit yang ada dibawahnya agar kegiatan pelayanan dapat berjalan lancar.
3. Memantau pengadaan distribusi, inventarisasi dan penggunaan peralatan dan bahan di bidang medis/keperawatan.
4. Menyusun rencana inventaris dan logistik keperawatan.
5. Menyusun kebutuhan peralatan di keperawatan.
6. Menyusun pedoman inventaris dan logistik keperawatan
7. Menjaga keamanan dan kesiapan alat medis di keperawatan.
8. Melaporkan hasil kegiatan inventaris dan logistik keperawatan kepada direktur melalui Kasi Penunjang Medis.

KOORDINATOR FARMASI / OBAT

A. Nama Jabatan : Koordinator Farmasi / Obat.

B. Kedudukan Jabatan :

Merupakan pejabat struktural yang bersifat administratif dan koordinatif, yang dalam kegiatannya berada dibawah Direktur dan bertanggungjawab kepada Direktur melalui Kasi Penunjang Medis.

C. Kedudukan Dalam Organisasi :

3. Bertanggungjawab kepada Direktur melalui Kasi Penunjang Medis.
4. Atasan langsung : Kasi Penunjang Medis

D. Bertanggung Jawab Atas :

1. Terlaksananya prosedur kerja dan pelayanan di farmasi.

2. Terlaksananya pelayanan di farmasi secara efektif dan efisien dengan data yang akurat, lengkap dan tepat waktu.
3. Meningkatkan pengetahuan, keilmuan, ketrampilan dan perilaku tenaga di farmasi.
4. Tercukupinya jumlah tenaga dan sarana di farmasi sesuai dengan kebutuhan.
5. Tegaknya disiplin tenaga/karyawan di farmasi
6. Terjaminnya keamanan penyimpanan obat-obat dan bahan kimia di farmasi.
7. Bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan di farmasi.

E. Tugas Pokok:

Mengkoordinir, melaksanakan, mengawasi dan mengendalikan kegiatan pelayanan di farmasi.

F. Uraian Tugas :

1. Melakukan koordinasi dengan unit terkait dalam penyusunan kegiatan pelayanan di farmasi.
2. Mengkoordinir pelayanan obat, resep di farmasi.
3. Membuat prosedur tetap pelaksanaan pelayanan resep di farmasi pasien rawat jalan dan rawat inap.
4. Menyusun kebutuhan tenaga, sarana dan prasarana di farmasi.
5. Bertanggungjawab atas pengadaan, pendistribusian dan penyimpanan obat-obat dengan baik dan teratur.

6. Melaporkan hasil pelaksanaan pekerjaan di farmasi kepada Direktur melalui Kasi Penunjang Medis setiap bulannya.
7. Mengadakan pembinaan dan memotivasi pegawai di farmasi untuk meningkatkan kedisiplinan dan prestasi kerja.

KOORDINATOR GIZI / DAPUR

A. Nama Jabatan : Koordinator Gizi / Dapur.

B. Kedudukan Jabatan :

Merupakan pejabat struktural yang bersifat administratif dan koordinatif yang dalam kegiatannya berada dibawah Direktur dan bertanggungjawab kepada Direktur melalui Kasi Penunjang Medis.

C. Kedudukan Dalam Organisasi :

1. Bertanggungjawab kepada Direktur melalui Kasi Penunjang Medis.
2. Atasan langsung : Kasi Penunjang Medis

D. Bertanggung Jawab Atas :

1. Terlaksananya prosedur kerja dan pelayanan di Gizi.
2. Terlaksananya pelayanan di Gizi secara efektif dan efisien.
3. Meningkatkan pengetahuan, keilmuan, ketrampilan dan perilaku tenaga di Gizi.
4. Tercukupinya jumlah tenaga dan sarana di Gizi sesuai dengan kebutuhan.
5. Tegaknya disiplin tenaga/karyawan di Gizi.

6. Terjaminnya keamanan penyimpanan obat-obat dan bahan kimia di Gizi.
7. Bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan Gizi dan Konsultasi Gizi.

E. Tugas Pokok:

Mengkoordinir, melaksanakan, mengawasi dan mengendalikan kegiatan pelayanan di Gizi dan Konsultasi Gizi.

F. Uraian Tugas :

1. Menyelenggarakan pelayanan gizi untuk pasien rawat inap.
2. Membuat prosedur tetap pelayanan gizi untuk pasien rawat inap.
3. Menyusun kebutuhan tenaga, sarana dan alat bahan di Gizi.
4. Bertanggungjawab atas pengadaan, penggunaan dan pemeliharaan sarana dan alat bahan di Gizi.
5. Melakukan pengendalian, evaluasi dan menindaklanjuti kegiatan di Gizi.
6. Melaporkan hasil pelaksanaan pelayanan gizi kepada Direktur melalui Kasi Penunjang Medis.
7. Mengadakan pembinaan dan memotivasi pegawai di Gizi untuk meningkatkan kedisiplinan dan prestasi kerja.

KOORDINATOR LABORATORIUM

A. Nama Jabatan : Koordinator Laboratorium.

B. Kedudukan Jabatan :

Merupakan pejabat struktural yang bersifat administratif dan koordinatif, yang dalam kegiatannya berada dibawah Direktur dan bertanggungjawab kepada Direktur melalui Kasi Penunjang Medis.

C. Kedudukan Dalam Organisasi :

1. Bertanggungjawab kepada Direktur melalui Kasi Penunjang Medis.
2. Atasan langsung : Kasi Penunjang Medis

D. Bertanggung Jawab Atas :

1. Terlaksananya prosedur pelayanan di Laboratorium.
2. Terlaksananya pelayanan di Laboratorium secara efektif dan efisien dengan data yang akurat, lengkap dan tepat waktu.
3. Tercukupinya jumlah tenaga dan sarana dan prasarana di Laboratorium sesuai kebutuhan.
4. Tegaknya disiplin karyawan di Laboratorium.
5. Terjaminnya keamanan penyimpanan peralatan dan bahan.
6. Pelaksanaan dan hasil pemeriksaan Laboratorium.

E. Tugas Pokok:

Mengkoordinir, melaksanakan, mengawasi dan mengendalikan kegiatan pemeriksaan Laboratorium.

F. Uraian Tugas :

1. Melakukan koordinasi dengan unit terkait dalam penyusunan perencanaan dan pengadaan bahan / reagent.
2. Membuat prosedur tetap pelayanan Laboratorium untuk pasien rawat jalan dan rawat inap.

3. Menyelenggarakan pemeriksaan Laboratorium untuk pasien rawat jalan dan rawat inap.
4. Menyusun kebutuhan tenaga, peralatan dan reagent di Laboratorium.
5. Melakukan pengendalian, evaluasi dan menindaklanjuti kegiatan di Laboratorium.
6. Melaporkan hasil pelaksanaan pekerjaan di Laboratorium kepada Direktur melalui Kasi Penunjang Medis.
7. Mengadakan pembinaan dan memotivasi karyawan di Laboratorium untuk meningkatkan kedisiplinan dan prestasi kerja.

KOORDINATOR KEUANGAN

A. Nama Jabatan : Koordinator Keuangan

B. Kedudukan Jabatan :

Merupakan pejabat struktural yang bersifat administratif dan koordinatif, yang dalam kegiatannya berada dibawah Direktur dan bertanggungjawab kepada Direktur melalui Kasi Umum dan Keuangan.

C. Kedudukan Dalam Organisasi :

1. Bertanggungjawab kepada Direktur melalui Kasi Umum dan Keuangan.
2. Atasan langsung : Kasi Umum dan Keuangan

D. Bertanggung Jawab Atas :

1. Terlaksananya pelayanan keuangan dan rencana anggaran dengan data akurat dan tepat waktu.

2. Tercukupinya sarana di bidang keuangan dan rencana anggaran sesuai kebutuhan.
3. Terselenggaranya kerahasiaan dokumen keuangan dan rencana anggaran sesuai kebutuhan.
4. Terlaksananya prosedur kerja di bagian keuangan.

E. Tugas Pokok:

Mengkoordinir, melaksanakan, kegiatan pengelolaan pendapatan dan belanja di PKU Muhammadiyah Jatinom.

F. Uraian Tugas :

1. Bekerjasaama dengan koordinator dalam perencanaan anggaran kebijaksanaan program jangka pendek, menengah dan jangka panjang.
2. Mengelola pendapatan dan pengeluaran di PKU Muhammadiyah Jatinom.
3. Menyimpan dengan baik laporan pendapatan dan pengeluaran di PKU Muhammadiyah Jatinom.
4. Bertanggungjawab dalam pengadaan, distribusi, inventarisasi dan penggunaan peralatan dan bahan BP. PKU.
5. Melakukan pengendalian, evaluasi dan menindaklanjuti seluruh kegiatan dibidang keuangan.
6. Melaporkan hasil kegiatan di bidang keuangan kepada Direktur melalui Kasi Umum dan Keuangan setiap bulan, triwulan dan tahunan.
7. Bertanggungjawab atas penyetoran uang ke pengurus.
8. Bertanggungjawab atas pelaksanaan penagihan piutang pasien.

9. Menyelenggarakan koordinasi dengan bagian lain yang terkait.
10. Mengelola Kas Kecil BP. PKU Muhammadiyah Jatinom.

KOORDINATOR ADMINISTRASI DAN RM

A. Nama Jabatan : Koordinator Administrasi dan RM

B. Kedudukan Jabatan :

Merupakan pejabat struktural yang bersifat administratif dan koordinatif, yang dalam kegiatannya berada dibawah Direktur dan bertanggungjawab kepada Direktur melalui Kasi Umum dan Keuangan.

C. Kedudukan Dalam Organisasi :

1. Bertanggungjawab kepada Direktur melalui Kasi Umum dan Keuangan.
2. Atasan langsung : Kasi Umum dan Keuangan

D. Bertanggung Jawab Atas :

1. Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan tugas-tugas di bagian administrasi & RM.
2. Tercukupinya jumlah tenaga dan sarana administrasi sesuai dengan kebutuhan.
3. Terjaminnya keamanan penyimpanan data-data administrasi & RM.
4. Kelancaran dan ketepatan waktu pelaksanaan tugas-tugas di administrasi & RM.
5. Tegaknya disiplin karyawan di bagian administrasi & RM.

6. Meningkatkan pengetahuan, keilmuan, keterampilan dan perilaku tenaga di administrasi & RM.
7. Adanya informasi yang akurat untuk evaluasi dan perencanaan.

E. Tugas Pokok:

Mengkoordinir, melaksanakan, mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan surat menyurat, ekspedisi, pengarsipan, pengadaan, pengetikan, foto copy, absensi karyawan dan terlaksananya rapat-rapat.

Mengkoordinir pencatatan, penyimpanan dan pelaporan RM.

F. Uraian Tugas :

1. Mengkoordinir tugas-tugas di bagian administrasi & RM.
2. Menyusun kebutuhan tenaga, peralatan dan sarana prasarana di bidang administrasi & RM.
3. Mengkoordinir tugas-tugas di bagian administrasi antara lain :
 - a. Kegiatan surat menyurat.
 - b. Pengarsipan dan pengagendaan surat masuk dan keluar dan ekspedisi.
 - c. Pengetikan dan foto copy.
 - d. Absensi karyawan dan dokter.
 - e. Menyiapkan sarana perlengkapan rapat.
4. Mengkoordinir pelaksanaan tugas-tugas RM :
 - Pencatatan RM.
 - Penyimpanan RM
 - Pelaporan RM

- Pelayanan RM
- 5. Melakukan pengendalian, evaluasi dan menindaklanjuti kegiatan di administrasi & RM.
- 6. Melaporkan hasil pelaksanaan pekerjaan administrasi & RM kepada Direktur melalui Kasi Umum dan Keuangan.
- 7. Menyelenggarakan koordinasi dengan bagian lain yang terkait.

KOORDINATOR RUMAH TANGGA & KEBERSIHAN

A. Nama Jabatan : Koordinator Rumah Tangga dan Kebersihan

B. Kedudukan Jabatan :

Merupakan pejabat struktural yang bersifat administratif dan koordinatif, yang dalam kegiatannya berada dibawah Direktur dan bertanggungjawab kepada Direktur melalui Kasi Umum dan Keuangan.

C. Kedudukan Dalam Organisasi :

1. Bertanggungjawab kepada Direktur melalui Kasi Umum dan Keuangan.
2. Atasan langsung : Kasi Umum dan Keuangan

D. Bertanggung Jawab Atas :

1. Penyusunan dan usulan prosedur kerja tetap rumah tangga dan kebersihan.
2. Keamanan alat, sarana prasarana dan kebersihan di lingkungan PKU Muhammadiyah Jatinom.

3. Tercukupinya jumlah tenaga dan sarana di bagian Rumah Tangga dan Kebersihan sesuai dengan kebutuhan.
4. Kelancaran, ketertiban dan ketepatan waktu pelaksanaan tugas-tugas Rumah Tangga dan Kebersihan

E. Tugas Pokok:

Mengkoordinir, melaksanakan, mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan Rumah Tangga dan Kebersihan

F. Uraian Tugas :

1. Membuat dan mengusulkan prosedur kerja tetap di bagian Rumah Tangga dan Kebersihan.
2. Menjaga keamanan alat, sarana dan prasarana di bagian Rumah Tangga dan Kebersihan.
3. Bertanggungjawab atas kebersihan dan kerapian di lingkungan PKU Muhammadiyah Jatinom.
4. Menggunakan dan memelihara dengan baik peralatan di Rumah Tangga dan Kebersihan.
5. Memantau pemakaian perlengkapan di bagian Rumah Tangga dan Kebersihan.
6. Menyusun laporan pelaksanaan pekerjaan di bagian Rumah Tangga dan Kebersihan ke Direktur melalui Koordinator Bagian Umum.
7. Menyelenggarakan koordinasi dengan bagian lain yang terkait.
8. Mengusulkan kebutuhan rutin rumah tangga dan kebersihan kepada Kasi Umum dan Keuangan.

KOORDINATOR KENDARAAN / AMBULANCE

A. Nama Jabatan : Koordinator Kendaraan / Ambulance.

B. Kedudukan Jabatan :

Merupakan pejabat struktural yang bersifat administratif dan koordinatif, yang dalam kegiatannya berada dibawah Direktur dan bertanggungjawab kepada Direktur melalui Kasi Umum dan Keuangan.

C. Kedudukan Dalam Organisasi :

1. Bertanggungjawab kepada Direktur melalui Kasi Umum dan Keuangan.
2. Atasan langsung : Kasi Umum dan Keuangan

D. Bertanggung Jawab Atas :

1. Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan tugas-tugas di unit kendaraan / ambulance.
2. Tercukupinya jumlah tenaga dan sarana kendaraan / ambulance sesuai dengan kebutuhan.
3. Penyusunan dan usulan prosedur kerja tetap penggunaan kendaraan / ambulance.

E. Tugas Pokok:

Mengkoordinir, melaksanakan, mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan penggunaan kendaraan / ambulance.

F. Uraian Tugas :

1. Membuat dan mengusulkan prosedur kerja tetap dalam penggunaan & perawatan kendaraan / ambulance.
2. Menjaga keamanan, perawatan kendaraan / ambulance.
3. Bertanggungjawab terhadap kebersihan kendaraan, kesiapan pemakaian kendaraan / ambulance sewaktu-waktu.
4. Menyusun laporan kegiatan penggunaan kendaraan / ambulance ke Direktur melalui Kasi Umum dan Keuangan.
5. Menyelenggarakan koordinasi dengan bagian lain yang terkait.

D. Pemilihan Lokasi

Pemilihan lokasi senantiasa muncul pada awal pendirian suatu usaha. Dalam penentuan lokasi perlu menguji terlebih dahulu segala sesuatu yang mempengaruhi pemilihan lokasi tersebut. Lokasi yang tepat merupakan syarat juga tuntutan yang harus dipenuhi oleh setiap perusahaan. Pemilihan lokasi perusahaan pada umumnya dipengaruhi oleh letak bahan baku, sumber daya alam, sumber daya manusia, letak pasar, lingkungan masyarakat, transportasi, letak lahan dan pembangkit tenaga untuk kemungkinan dalam perluasan usaha.

Badan usaha Muhammadiyah ini berada di lokasi Kabupaten Klaten, tepatnya di Jl. Klaten – Boyolali, Kecamatan Jatinom dan menempati areal seluas kurang lebih 364 m². Pemilihan lokasi ini didasari atas pertimbangan sebagai berikut :

1. Berdiri diatas tanah sendiri (tanah wakaf) sehingga tidak mengeluarkan biaya sewa tanah maupun sewa bangunan.
2. Berada di dekat pemukiman penduduk yang padat dan ini merupakan pasar potensial bagi PKU Muhammadiyah karena memudahkan penduduk di sekitar menggunakan jasa PKU Muhammadiyah.
3. Berada di tepi jalan besar yang dilalui oleh angkutan umum sehingga memudahkan transportasi (mudah terjangkau masyarakat) dan merupakan salah satu jalan alternatif sehingga dapat menjadi sarana promosi.
4. Berada di dekat Pasar Jatinom sehingga memudahkan pasien dalam memperoleh kebutuhan atau perlengkapan sehari-hari.
5. Lingkungan PKU Muhammadiyah aman karena dekat dengan Koramil dan Polsek.

E. Fasilitas Yang Ditawarkan Perusahaan

Saat ini PKU Muhammadiyah memiliki beberapa ruangan dengan rincian sebagai berikut :

1. Ruasng Dokter 1 buah.
2. Laboratorium 1 buah.
3. Apotik 1 buah.
4. Dapur 1 buah.
5. Gudang 1 buah.
6. Musholla 1 buah.
7. Center Ruang Bayi 1 buah.
8. Halaman Parkir

Fasilitas lain yang dimiliki oleh PKU Muhammadiyah Klaten adalah :

1. Pelayanan Medis
 - b. Praktek Dokter Umum.
 - c. Praktek Dokter Spesialis.
 - d. Pelayanan KB ..???? (suntik dan pil)
 - e. Praktek Dokter Kandungan.
2. Pelayanan Penunjang Medis
 - a. Unit Farmasi.
 - b. Unit Gizi.
 - c. Konsultasi ASI.
 - d. Konsultasi KB.

F. Personalia Perusahaan

Jumlah dokter dan karyawan yang bekerja di PKU Muhammadiyah sebanyak 27 orang dengan rincian yang terdapat dalam tabel dibawah ini. Jumlah seluruh karyawan yang bekerja di PKU Muhammadiyah Klaten sebagai berikut :

Tabel 1.1
Daftar Jumlah Karyawan

	Pria	Wanita	Jumlah
Tenaga Medis	7	2	9
Perawat dan Bidan	4	8	12
Umum	3	2	5
Laboratorium	1	-	1
Jumlah	15	12	27

Sumber : Data Personalia PKU Muhammadiyah Klaten, Jawa Tengah.



BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan menganalisa data yang telah terkumpul. Data yang telah terkumpul tersebut berupa hasil jawaban responden pada konsumen PKU Muhammadiyah Klaten. Hasil pengolahan data berupa informasi untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara hasil penilaian harapan dan kinerja yang diberikan oleh konsumen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Klaten juga untuk mengetahui perbedaan kepuasan konsumen berdasarkan karakteristik konsumen.

Sesuai dengan permasalahan dan perumusan model yang telah dikemukakan serta kepentingan pengujian hipotesis maka teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif dan analisis statistik. Analisis statistik adalah analisis yang mengacu pada perhitungan pada penelitian yang berupa angka-angka yang dianalisis dengan bantuan komputer melalui program SPSS 10.0. Sedangkan analisis menjelaskan gejala-gejala yang terjadi pada variabel-variabel penelitian yang berpedoman pada hasil analisis statistik.

A. UJI VALIDITAS

Dalam menyusun instrumen agar didapatkan instrumen yang baik ada beberapa syarat yang harus dipenuhi. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel. Untuk itu sebelum angket penelitian digunakan dalam mengumpulkan data yang sesungguhnya maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Banyaknya responden yang digunakan sebagai subyek untuk uji coba instrumen adalah sebanyak 30 responden. Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat

suatu tes dapat melakukan fungsi ukurnya. Semakin tinggi validitas suatu alat pengukur semakin tepat pula pengukur itu mengenai sarannya. Untuk mengukur validitas kuesioner yang diberikan kepada responden digunakan Korelasi Product Moment (r_{xy}). Dengan taraf signifikansi (α) = 5% dan N = 30 diperoleh r tabel = 0,361. Apabila r_{xy} lebih besar dari r tabel berarti ada korelasi yang nyata antara kedua variabel tersebut sehingga butir pertanyaan di katakan valid, demikian sebaliknya. Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5-1 Ringkasan Pengujian Validitas dan Reliabilitas untuk kinerja

Pertanyaan	R Hitung (Validitas)				Keterangan
	Tangibles	Assurance	Reliability	R tabel	
1.	0,775 (5)	0,764 (8)	0,882 (4)	0,361	Valid
2.	0,688 (10)	0,681 (9)	1,000 (1)	0,361	Valid
3.	0,648 (6)		0,957 (2)	0,361	Valid
4.	0,642 (7)		0,747 (3)	0,361	Valid
5.	0,723 (11)			0,361	Valid
6.	0,747			0,361	Valid
7.	0,733 (13)			0,361	Valid
Reliabilitas	0,8399	0,8891	0,8934	0,361	Valid

Sumber = Hasil Pengolahan Data

Tabel 5.2 Ringkasan Pengujian Validitas dan Reliabilitas Untuk Harapan

Pertanyaan	R Hitung (Validitas)				Keterangan
	Tangibles	Assurance	Reliability	R tabel	
1.	0,757 (5)	0,863 (8)	0,886 (4)	0,361	Valid
2.	0,744 (10)	0,957 (9)	0,821 (1)	0,361	Valid
3.	0,715 (6)		0,896 (2)	0,361	Valid
4.	0,896 (7)		0,849 (3)	0,361	Valid
5.	0,675 (11)			0,361	Valid
6.	0,721 (12)			0,361	Valid
7.	0,803 (13)			0,361	Valid
Reliabilitas	0,8970	0,8953	0,8899	0,361	Valid

Sumber = Hasil Pengolahan Data

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai R hitung untuk variabel tangibles berkisar antara 0,648 sampai dengan 0,775 untuk kinerja dan 0,675 sampai dengan 0,896 untuk harapan dan nilai R tabel 0,361. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai R hitung variabel tangibles baik untuk kinerja maupun harapan semuanya lebih besar dari nilai R tabel ini berarti semua atributnya valid. Dari tabel 5.1 dan tabel 5.2 dapat diketahui bahwa nilai R hitung untuk variabel Assurance berkisar antara 0,681 dan 0,764 untuk kinerja dan 0,863 dan 0,957 untuk harapan dan nilai R tabel 0,361. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai R hitung variabel assurance baik untuk kinerja maupun harapan semuanya lebih besar dari nilai R tabel, ini berarti semua atributnya valid.

Dari tabel 5.1 dan tabel 5.2 dapat diketahui pula bahwa nilai R hitung untuk Variabel Reliability berkisar antara 0,747 sampai dengan 1,000 untuk kinerja dan 0,821 sampai

dengan 0,896 untuk harapan dan nilai R tabel 0,361. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai R hitung Variabel Reliability baik untuk kinerja maupun harapan semuanya lebih besar dari nilai R tabel, ini berarti semua atributnya valid.

B. UJI RELIABILITAS

Analisis ini digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi 2 kali atau lebih. Dalam pengujian reliabilitas dilakukan dengan teknik Alpha Cronbach (r_{11}). Dengan taraf signifikansi (α) = 5% dan $N = 30$ diperoleh nilai r tabel = 0,361. Apabila r_{11} lebih besar dari r tabel berarti kuesioner sebagai alat pengukur dikatakan reliabel dan demikian juga sebaliknya. Dari hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5.3 uji reliabilitas kuesioner untuk Variabel Tangibles, Assurance, Reliability pada RS. PKU Muhammadiyah Klaten.

Variabel	R Hitung		R Tabel	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
Tangibles	0,8399	0,8970	0,361	Reliabel
Assurance	0,8891	0,8953	0,361	Reliabel
Reliability	0,8934	0,8899	0,361	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien reliabilitas dari variabel tangibles, assurance, dan reliability baik kinerja maupun harapan lebih besar dari r tabel sehingga pernyataan dari masing-masing variabel dinyatakan reliabel.

C. ANALISIS DESKRIPSI

Untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik konsumen yang akan diteliti (responden) maka dilakukan pengolahan data kasar dengan perhitungan statistik. Dengan mendiskripsikan skor dari atribut yang telah ada, maka didapatkan suatu gambaran tentang permasalahan yang akan diajukan dalam penelitian ini.

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan bantuan program SPSS 10.0 dengan teknik analisis data. Berikut ini diajukkan hasil analisis statistik deskripsi yang diperoleh berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden atas dasar pertanyaan dalam kuesioner.

1. Jenis kelamin (gender) responden

Berdasarkan jenis kelamin responden terdiri dari dua kelompok yaitu kelompok pria dan wanita. Dan dari hasil analisis data ini diperoleh dari hasil seperti ditunjukkan pada tabel berikut

Tabel 5.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	53	53%
Wanita	47	47%
Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Dari data di atas menunjukkan bahwa konsumen PKU Muhammadiyah Klaten mayoritas adalah pria sebanyak 53 orang atau 53% dan wanita sebanyak 47 orang atau 47%.

2. Usia responden

Hasil responden terdiri dari 3 kelompok yaitu kelompok usia dibawah umur 20 tahun, umur 20-40 tahun, dan di atas umur 40 tahun. Hasil analisis ditunjukkan pada tabel berikut ini.

Tabel 5.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
< 20 tahun	13	13%
20 – 40 tahun	56	56%
> 40 tahun	31	31%
Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Dari data di atas menunjukkan bahwa konsumen PKU Muhammadiyah mayoritas berusia 20-40 tahun sebanyak 56 % orang atau 56 dan yang lain berusia > 40 tahun sebanyak 31 orang atau 31 % dan yang paling sedikit (minoritas) adalah berusia <20 tahun sebanyak 13 orang atau 13%

3. Pekerjaan responden

Pekerjaan responden terdiri dari 4 kelompok yaitu kelompok pegawai negeri/ABRI, pegawai swasta/wirastawasta, pelajar/mahasiswa, dan ibu rumah tangga. Hasil analisis data ini diperoleh hasil seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 5.6

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pegawai Negeri/ABRI	27	27%
Pegawai swasta/wirastawasta	44	44%
Pelajar/mahasiswa	19	19%
Ibu rumah tangga	10	10%
Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Dari data di atas menunjukkan bahwa konsumen PKU Muhammadiyah Klaten mayoritas adalah pegawai swasta/wiraswasta sebanyak 44 orang atau 44% yang lain adalah pegawai negeri/ABRI sebanyak 27 orang atau 27%, pelajar/mahasiswa sebanyak 19 orang atau 19% dan yang terakhir adalah ibu rumah tangga sebanyak 10 orang atau 10% .

4. Pendapatan responden

Berdasarkan pendapatan responden terdiri dari 3 kelompok yaitu pendapatan, Rp 300.000, Rp 300.000 – Rp. 600.000, dan pendapatan di atas > Rp. 600.000. Dan dari hasil analisis data ini diperoleh hasil seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 5.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan	Jumlah	Persentase
< Rp. 300.000	29	29%
Rp. 300.000 – Rp. 600.000	39	39%
> Rp. 600.000	32	32%
Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Dari data di atas menunjukkan bahwa konsumen PKU Muhammadiyah Klaten mayoritas Rp 300.000 - Rp 600.000 setiap bulan dengan jumlah responden 39 orang atau 39%. Dan yang lain berpenghasilan di atas Rp 600.000 dengan jumlah responden 32 orang atau 32% dan yang terakhir berpenghasilan di bawah Rp 300.000 dengan jumlah responden 29 orang atau 29%.

5. Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan terakhir responden terbagi menjadi 2 kelompok, yaitu kelompok pendidikan dasar dan menengah (SD, SMP, SMA/SMK) dan kelompok perguruan

tinggi (Diploma, Sarjana, Pasca Sarjana). Dan dari hasil analisis data ini diperoleh dari hasil seperti ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 5.8

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
Pendidikan dasar dan menengah (SD, SLTP, SMU/SMK)	54	54%
Perguruan Tinggi (Diploma, Sarjana, Pasca Sarjana)	46	46%
Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Dari data di atas menunjukkan bahwa pendidikan terakhir konsumen RS PKU Muhammadiyah Klaten mayoritas adalah pendidikan dasar dan menengah sebanyak 54 orang atau 54% dan yang lain perguruan tinggi sebanyak 46 orang atau 46%.

D. ANALISIS STATISTIK

Analisis statistik biasanya digunakan untuk menganalisis suatu masalah agar dapat memberikan gambaran secara kongkrit sehingga keputusan dapat diambil secara lebih pasti.

Apabila statistik yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari analisis selisih, uji wilcoxon signed rank test, dan analisis kruskal wallis test. Analisis selisih digunakan untuk mengetahui besarnya gap antara kinerja terpendam dengan harapan yang diberikan oleh konsumen pengguna jasa kesehatan RS PKU Muhammadiyah Klaten. Analisis Kruskal Wallis Test digunakan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan konsumen adalah menerima jasa kesehatan PKU Muhammadiyah Klaten berdasarkan karakteristik responden.

E. Analisis Selisih Dan Uji Beda Wilcoxon

Analisis selisih digunakan untuk mengetahui urutan kepuasan konsumen pada setiap atribut, sehingga dapat dilihat dari selisih antara kinerja dengan harapan. Analisis selisih menjelaskan deskripsi data harapan, kinerja karyawan, gap antara kinerja dan harapan pada masing atribut. Dari hasil perhitungan diperoleh hasil seperti ditampilkan pada tabel 5.6.

Tabel 5.9
Hasil Pengujian Wilcoxon Rank Test

No	Atribut	Kinerja	Harapan	Gap	Rank	Value	Ket
1.	Pelayanan pendaftaran	4,07	3,99	0,08	1	0,206	NS
2.	Pelayanan paramedis	4,17	4,11	0,05	3	0,467	NS
3.	Biaya obat-obatan	3,81	3,88	-0,07	8	0,346	NS
4.	Pelayanan administrasi pembayaran	3,70	3,87	-0,17	11	0,036	S
5.	Fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, koran)	3,41	3,67	-0,26	12	0,004	S
6.	Tempat parkir	3,26	3,53	-0,27	13	0,013	S
7.	Tempat duduk	3,55	3,64	-0,09	9	0,367	NS
8.	Keramahan karyawan	3,87	3,92	-0,05	6	0,442	NS
9.	Kecakapan karyawan	3,85	3,96	-0,11	10	0,109	NS
10.	Kerapian karyawan	3,96	3,89	0,07	2	0,364	NS
11.	Kebersihan ruangan	4,10	4,07	0,03	4	0,737	NS
12.	Musholla	3,94	4,01	-0,07	7	0,298	NS
13.	Kamar mandi	3,75	3,76	-0,01	5	0,903	NS
	Rata-rata	3,80	3,87	-0,07			

Dari tabel 5.6 dapat diketahui bahwa penilaian responden dari atribut pelayanan paramedis sebesar 4,17 merupakan atribut dengan nilai paling tinggi oleh responden, artinya bahwa pelayanan paramedis di RS PKU Muhammadiyah Klaten telah dapat diterima oleh konsumen. Sedangkan dari harapan responden, atribut pelayanan paramedis juga mempunyai nilai yang paling tinggi yaitu sebesar 4,11 artinya bahwa mayoritas konsumen mengharapkan untuk bisa mendapatkan pelayanan paramedis

yang baik dan cepat dari RS PKU Muhammadiyah Klaten. Dan jika ditinjau dari besarnya gap maka atribut pelayanan pendaftaran mempunyai nilai gap yang terbesar yaitu 0,08 artinya kepuasan tertinggi yang dirasakan konsumen terletak pada atribut pelayanan pendaftaran. Secara berurutan kepuasan konsumen pada setiap atribut adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan pendaftaran
2. Kerapian karyawan
3. Pelayanan paramedis
4. Kebersihan ruangan
5. Kamar mandi
6. Keramahan karyawan
7. Mushola
8. Biaya obat-obatan
9. Tempat duduk
10. Kecakapan karyawan
11. Pelayanan administrasi pembayaran
12. Fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, koran)
13. Tempat parkir

Hal ini membuktikan bahwa atribut yang paling baik yang dimiliki oleh RS PKU Muhammadiyah Klaten adalah pelayanan pendaftaran yang diberikan oleh PKU Muhammadiyah Klaten sehingga konsumen merasa lebih puas karena pelayanan pendaftaran lebih baik dibanding dengan atribut yang lain. Sedangkan atribut yang paling rendah nilai kepuasan adalah tempat parkir, ini dikarenakan keadaan lokasi

tempat parkir yang sempit padahal banyak konsumen yang membawa kendaraan roda dua maupun roda empat sehingga menimbulkan rasa kurang puas konsumen terhadap tempat parkir di PKU Muhammadiyah Klaten ini. Disamping itu untuk menguji ada atau tidak perbedaan penilaian kinerja dengan harapan konsumen maka perlu diadakan pembuktian dari hipotesis pertama.

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan tidak ada perbedaan antara hasil penilaian kinerja dengan harapan konsumen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Klaten. Pembuktian sistem tersebut dilakukan dengan menggunakan uji jenjang bertanda Wilcoxon. Pengambilan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan probabilitas dengan batas signifikansi ($\alpha = 0,05$). Probabilitas dengan lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima artinya tidak terdapat terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja PKU Muhammadiyah dengan harapan konsumen. Sebaliknya jika probabilitas lebih kecil dari 0.05 maka H_0 ditolak atau H_0 diterima artinya bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan.

Dari tabel 5.6 dapat dijelaskan atribut –atribut yang dinilai konsumen belum memuaskan dan atribut itu adalah sebagai berikut :

1) Uji Beda pada Atribut Pelayanan Administrasi Pembayaran

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut adanya potongan harga di tabel 5.6 di atas maka dapat diketahui besarnya probabilitas sebesar 0,036 yang nilainya lebih kecil dari batas kesalahan yang ditolelir 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak artinya terdapat perbedaan antara kinerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Klaten dengan harapan konsumen pada atribut pelayanan administrasi

pembayaran. Dan jika melihat gap pada tabel 5.6 dengan angka $-0,17$ maka dapat diketahui bahwa konsumen merasa tidak puas terhadap atribut ini.

2) Uji Beda Pada Fasilitas Ruang Tunggu (Kursi, AC, TV, Koran)

Dari hasil penyajian Wilcoxon pada atribut fasilitas ruang tunggu pada tabel 5.6 di atas maka dapat diketahui besarnya probabilitas sebesar $0,004$ yang nilainya lebih kecil dari batas kesalahan yang ditolelir $0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak artinya terdapat perbedaan antara kinerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Klaten dengan harapan konsumen pada atribut fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, koran). Dan jika melihat gap pada tabel 5.6 dengan angka $-0,26$ maka dapat diketahui bahwa konsumen merasa tidak puas terhadap atribut ini.

3) Uji Beda Pada Atribut Tempat Parkir

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut tempat parkir pada tabel 5.6 di atas maka dapat diketahui besarnya probabilitas sebesar $0,013$ yang nilainya lebih kecil dari batas kesalahan yang ditolelir $0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak artinya terdapat perbedaan antara kinerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Klaten dengan harapan konsumen pada atribut tempat parkir. Dan jika melihat gap pada tabel 5.6 dengan angka $-0,27$ maka dapat diketahui bahwa konsumen merasa tidak puas terhadap atribut ini.

F. Analisis Kruskal - Wallis

Untuk membuktikan ada atau tidak perbedaan tingkat kepuasan konsumen, maka perlu dilakukan pengujian dari hipotesis kedua. Dari Hipotesis yang kedua ini menyatakan tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah

Klaten berdasarkan karakteristik responden. Adapun karakteristik responden tersebut terdiri dari jenis kelamin dengan sebesar 53 orang pria dan 47 orang wanita, usia responden yang terdiri dari di bawah umur 20 tahun sebanyak 13 orang orang, antara 20 – 40 tahun sebanyak 56 orang, dan di atas 40 tahun sebanyak 31 orang, jenis pekerjaan yang terdiri dari PNS/ABRI sebanyak 27 orang, pegawai swasta/wiraswasta sebanyak 44 orang, pelajar/mahasiswa sebanyak 19 orang, dan ibu rumah tangga sebanyak 10 orang, tingkat pendapatan kurang dari Rp. 300.000 sebanyak 29 orang, dan berpendapatan di atas Rp. 600.000 sebanyak 32 orang, untuk tingkat pendidikan terdiri dari 54 orang pendidikan dasar dan menengah (SD/SLTP/SMU/SMK), dan 46 orang perguruan tinggi (Diploma, Sarjana, Pasca Sarjana)

Untuk menjawab hipotesis yang kedua ini digunakan alat analisis yaitu uji ragam. Satu arah Kruskal-Wallis keputusan dalam menerima atau menolak H_0 dilakukan dengan membandingkan probabilitas dengan batas tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$). Jika probabilitas lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima dan jika probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak artinya terdapat perbedaan kepuasan konsumen berdasarkan karakteristik responden. Hasil analisis Kruskal – Wallis ditunjukkan pada tabel 5.7.

Tabel 5.9.1
Kepuasan Konsumen Menurut Karakteristik Responden

Kategori responden	Jenis Kelamin		Sig	Usia			Pekerjaan				Sig	Pendapatan			Sig	Pendidikan		Sig
	Pria	Wanita		<20th	20-40	>40th	PN/ ABRI	Pegawai Swasta/ Wiraswasta	Pelajar/ Mhs	Ibu Rumah Tangga		<Rp 300.000	Rp.300.000-600.000	>Rp 600.000		tidak di dukung & menengah	PT	
Kepercayaan terhadap produk	0,0377	0,1277	0,410 (NS)	0,0128	0,1071	0,0645	0,0370	0,0682	0,0526	0,0300	0,659 (NS)	0,2759	0,0000	0,0139	0,102 (NS)	0,0556	0,1087	0,606 (NS)
Kepercayaan terhadap merek	0,0170	0,1064	0,475 (NS)	-0,1538	0,0173	0,2258	0,1852	0,0227	-0,1579	0,2000	0,596 (NS)	0,1724	0,1026	-0,1250	0,233 (NS)	0,1296	-0,0435	0,242 (NS)
Kepercayaan terhadap obrolan	0,0104	-0,1489	0,224 (NS)	0,0769	-0,1429	0,0138	-0,2963	-0,0227	0,2105	-0,2000	0,186 (NS)	-0,0139	-0,0513	-0,1562	0,817 (NS)	0,0185	-0,1739	0,242 (NS)
Kepercayaan terhadap situasi dan lingkungan	-0,1698	0,1064	0,532 (NS)	-0,0769	-0,1964	-0,0645	-0,1481	-0,1364	-0,1053	-0,2000	0,997 (NS)	-0,1724	-0,1282	-0,1250	0,943 (NS)	-0,1296	-0,1522	0,899 (NS)
Kepercayaan terhadap orang-orang (Kursi, AC, TV, Kevan)	-0,1698	-0,4681	0,050 (NS)	-0,6154	-0,2143	-0,3548	-0,2593	-0,2727	-0,3684	-0,5000	0,940 (NS)	-0,5862	-0,1026	-0,3125	0,087 (NS)	-0,4259	-0,1739	0,212 (NS)
Tempat parkir	-0,3019	-0,2340	0,834 (NS)	-0,6154	-0,3036	-0,0645	-0,2593	-0,1818	-0,5263	-0,2000	0,604 (NS)	-0,2759	-0,2821	-0,2500	0,872 (NS)	-0,3704	-0,1522	0,494 (NS)
Tempat duduk	0,0694	-0,2340	0,143 (NS)	0,1390	-0,2500	0,0968	-0,0370	-0,1764	-0,2105	0,0000	0,849 (NS)	-0,0345	-0,2821	0,0312	0,506 (NS)	-0,0926	-0,1304	0,965 (NS)
Peran dalam pelayanan karyawan	0,1890	-0,1064	0,484 (NS)	-0,2308	-0,0536	0,0134	-0,222	0,1364	-0,3158	0,0139	0,040 (S)	-0,0345	0,0256	-0,1875	0,453 (NS)	0,0741	-0,2174	0,073 (NS)
Kecepatan pelayanan karyawan	-0,09430	-0,1277	0,885 (NS)	-0,1538	-0,1607	-0,0672	-0,0741	0,0227	-0,3158	-0,4000	0,243 (NS)	-0,2069	-0,0513	-0,0937	0,727 (NS)	-0,1296	-0,0870	0,780 (NS)
Kepercayaan karyawan	0,2075	0,0324	0,346 (NS)	0,2308	-0,0536	0,3548	0,2222	0,1591	-0,1579	0,0100	0,434 (NS)	0,1379	0,0000	0,2188	0,751 (NS)	-0,1667	0,0435	0,476 (NS)
Kepercayaan karyawan	0,3770	0,1277	0,288 (NS)	0,0769	-0,0179	0,1290	-0,0370	0,1591	-0,1053	0,0000	0,838 (NS)	0,0345	0,1026	-0,0313	0,563 (NS)	0,1111	-0,0435	0,308 (NS)
Kepercayaan karyawan	0,0566	0,0851	0,958 (NS)	-0,1538	-0,0714	-0,0523	0,0370	-0,1136	-0,1579	0,0000	0,662 (NS)	-0,1034	-0,0256	-0,0938	0,782 (NS)	-0,0370	-0,1087	0,554 (NS)
Kepercayaan mandiri	-0,0943	0,0638	0,226 (NS)	0,1578	-0,0179	-0,0968	0,517 (NS)	0,1364	-0,2632	-0,0194	0,350 (NS)	0,0345	0,0256	-0,1250	0,533 (NS)	0,1296	-0,1957	0,049 (S)

1) Perbedaan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil perhitungan Kruskal-Wallis test pada tabel 5.7 dapat ditunjukkan bahwa kelompok konsumen PKU Muhammadiyah Klaten, terdiri dari p yang menunjukkan jenis kelamin pria, dan w yang menunjukkan jenis kelamin wanita dan sig menerangkan tingkat signifikansi. Dari hasil di atas menunjukkan bahwa kelompok pria merasa yang paling memberikan kepuasan pada atribut kebersihan ruangan dan kemudian secara berurutan diikuti kerapian karyawan, keramahan karyawan, tempat duduk, mushola, pelayanan pendaftaran, pelayanan paramedis dan biaya obat-obatan. Sedangkan pada atribut yang lain, konsumen merasa tidak puas. hal ini ditunjukkan dengan adanya nilai negatif pada kepuasannya yang secara berurutan yaitu kamar mandi, fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, koran), pelayanan administrasi pembayaran, tempat parkir dan kecakapan karyawan.

Sedangkan bagi responden wanita, atribut pelayanan pendaftaran dan kebersihan ruangan merupakan atribut yang paling memberikan kepuasan, kemudian secara berurutan yaitu pelayanan paramedis, pelayanan administrasi pembayaran, mushola, kamar mandi dan kerapian karyawan. Sedangkan untuk atribut yang lain konsumen masih belum puas dengan ditunjukkan nilai negatif pada skor kepuasannya meliputi keramahan karyawan, kecakapan karyawan, biaya obat-obatan, tempat parkir, tempat duduk, dan fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, koran). Secara umum dapat diketahui bahwa konsumen dengan karakteristik jenis kelamin pria lebih merasa puas daripada konsumen wanita.

Dari hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berdasarkan jenis kelamin tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada semua atribut yaitu pelayanan pendaftaran, pelayanan paramedis, biaya, obat-obatan, pelayanan administrasi pembayaran, tempat parkir, tempat duduk, keramahan karyawan, kecakapan karyawan, kerapian karyawan, kebersihan ruangan, mushola dan kamar mandi. Jadi tidak terdapat satu satuan atribut yang menunjukkan perbedaan yang signifikan pada karakteristik jenis kelamin.

Perbedaan kepuasan konsumen berdasarkan tingkat usia

Dari hasil perhitungan Kruskal-Wallis test pada tabel 5.7 menunjukkan bahwa kelompok responden Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Klaten berdasarkan tingkat usia dibagi menjadi 3 kelompok yaitu : kelompok usia kurang dari 20 tahun, antara 20 tahun sampai dengan 40 tahun, dan lebih dari usia 40 tahun. Dari tabel di atas dijelaskan bahwa responden yang berusia kurang dari 20 tahun mendapatkan kepuasan yang paling tinggi pada atribut kerapian karyawan dan secara berurutan diikuti : kamar mandi, tempat duduk, biaya obat-obatan, kebersihan ruangan, dan pelayanan pendaftaran. Sedangkan pada atribut pelayanan administrasi pembayaran, pelayanan paramedis, kecakapan karyawan, mushola, keramahan karyawan, fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, koran) dan tempat parkir, kelompok responden ini belum memperoleh kepuasan.

Sedangkan kelompok responden yang berusia antara 20 tahun sampai dengan 40 tahun menunjukkan bahwa kelompok ini telah merasakan kepuasan yang dominan dan pada atribut pelayanan pendaftaran dan pelayanan paramedis dan atribut yang belum

memperoleh kepuasan responden adalah kebersihan ruangan, kamar mandi, keramahan karyawan, kerapian karyawan, mushola, biaya obat-obatan, kecakapan karyawan, pelayanan administrasi pembayaran, fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, koran), tempat duduk, dan tempat parkir.

Kelompok responden yang berusia di atas 40 tahun menunjukkan bahwa kelompok ini telah merasakan kepuasan yang paling tinggi pada atribut kerapian karyawan, pelayanan paramedis, kebersihan ruangan, tempat duduk, pelayanan pendaftaran, biaya obat-obatan dan keramahan karyawan. Untuk atribut yang lain yaitu mushola, pelayanan administrasi pembayaran, tempat parkir, kecakapan karyawan, kamar mandi dan fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, Koran) responden pada kelompok ini belum memperoleh kepuasan.

Dari hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Klaten berdasarkan tingkat usia tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada atribut pelayanan pendaftaran, pelayanan paramedis, biaya obat-obatan, pelayanan administrasi pembayaran, fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, Koran), tempat parkir, tempat duduk, keramahan karyawan, kecakapan karyawan, kebersihan ruangan, mushola, dan kamar mandi. Sedangkan pada atribut kerapian karyawan terdapat perbedaan kepuasan konsumen berdasarkan karakteristiknya.

2) Perbedaan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Dari hasil perhitungan Kruskal-Wallis test pada tabel 5.7 menunjukkan bahwa kelompok responden Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Klaten berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 4 kelompok yaitu pegawai negeri/ABRI, pegawai

swasta/wirastawasta, pelajar/mahasiswa, dan ibu rumah tangga. Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden yang jenis pekerjaannya pegawai negeri/ABRI mendapatkan kepuasan yang paling tinggi pada atribut kerapian karyawan dan secara berurutan diikuti pelayanan paramedis, pelayanan pendaftaran dan mushola. Sedangkan untuk atribut tempat duduk, kebersihan ruangan, kecakapan karyawan, kamar mandi, pelayanan administrasi pembayaran, keramahan karyawan, fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, Koran), tempat parkir, dan biaya obat-obatan, kelompok responden ini belum memperoleh kepuasan.

Sedangkan kelompok responden pegawai swasta/wsiatawan menunjukkan bahwa kelompok ini telah merasakan kepuasan yang tinggi pada kerapian karyawan, kebersihan ruangan, keramahan karyawan, kamar mandi, pelayanan pendaftaran, pelayanan paramedis, dan kecakapan karyawan. Dan untuk atribut yang lain yaitu biaya obat-obatan, mushola, pelayanan administrasi pembayaran, tempat duduk, tempat parkir dan fasilitas ruang tunggu responden ini belum memperoleh kepuasan. Untuk kelompok responden pelajar/mahasiswa telah merasakan kepuasan yang tinggi pada biaya obat-obatan, dan pelayanan pendaftaran. Dan untuk atribut yang belum memperoleh kepuasan yaitu pelayanan administrasi pembayaran, kebersihan ruangan, kerapian karyawan, mushola, pelayanan paramedis, tempat duduk, kamar mandi, keramahan karyawan, kecakapan karyawan, fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, koran), dan tempat parkir. Dan untuk responden ibu rumah tangga, atribut yang memuaskan mereka yaitu pelayanan paramedis, keramahan karyawan, pelayanan pendaftaran, kerapian karyawan, tempat duduk, kebersihan ruangan, dan mushola.

Dan untuk atribut yang mereka rasakan tidak memuaskan yaitu kamar mandi, biaya obat-obatan, pelayanan-pelayanan administrasi pembayaran, tempat parkir, kecakapan karyawan dan fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, koran).

Dari hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berdasarkan tingkat pendapatan tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada atribut pelayanan pendaftaran pelayanan paramedis, biaya obat-obatan, pelayanan administrasi pembayaran, fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, Koran), tempat parkir, tempat duduk, kecakapan karyawan, kerapian karyawan, kebersihan ruangan, mushola dan kamar mandi, sedangkan pada atribut keramahan karyawan terdapat perbedaan kepuasan berdasarkan karakteristik tingkat responden.

3) Perbedaan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pendapatan Rata-Rata Setiap Bulan

Dari hasil perhitungan pada tabel di atas menunjukkan bahwa kelompok konsumen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Klaten berdasarkan penghasilan dibagi menjadi 3 kelompok yaitu kelompok dengan pendapatan dibawah Rp. 300.000, antara Rp. 300.000 sampai dengan Rp. 600.000 dan kelompok berpendapatan diatas Rp. 600.000. Dari tabel 5.7 di atas dapat dijelaskan bahwa responden yang berpenghasilan di bawah Rp. 300.000 mendapatkan kepuasan yang tinggi pada atribut pelayanan pendaftaran dan secara berurutan diikuti pelayanan paramedis, kerapian karyawan, kebersihan ruangan dan kamar mandi. Dan pada atribut biaya obat-obatan, tempat duduk, keramahan karyawan, mushola, pelayanan administrasi pembayaran.

kecakapan karyawan, tempat parkir, dan fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, Koran) konsumen belum memperoleh kepuasan yang diinginkan.

Sedangkan bagi responden yang berpenghasilan antara Rp. 300.000 sampai dengan Rp. 600.000 mendapatkan kepuasan yang tinggi pada atribut pelayanan paramedis, kebersihan ruangan, keramahan karyawan, kamar mandi, pelayanan pendaftaran, dan kerapian karyawan. Dan responden belum merasakan kepuasannya pada atribut mushola, kecakapan karyawan, biaya obat-obatan, fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, Koran), pelayanan administrasi pembayaran, tempat parkir dan tempat duduk.

Kelompok responden yang berpenghasilan di atas Rp. 600.000 menunjukkan bahwa kelompok ini telah merasakan kepuasan yang paling tinggi pada atribut kerapian karyawan, tempat duduk dan pelayanan pendaftaran. Dan untuk atribut lain yaitu kebersihan ruangan, kecakapan karyawan, mushola, pelayanan paramedis, pelayanan administrasi pembayaran, kamar mandi, biaya obat-obatan, keramahan karyawan, tempat parkir, dan fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, koran) responden belum memperoleh kepuasan yang diharapkan.

Dari hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Klaten berdasarkan tingkat usia tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada atribut pelayanan pendaftaran, biaya obat-obatan, pelayanan administrasi pembayaran, fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, koran) responden belum memperoleh kepuasan yang diharapkan.

Hari hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Klaten berdasarkan tingkat usia tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada atribut pelayanan pendaftaran, biaya obat-obatan, pelayanan administrasi pembayaran, fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, koran), tempat parkir, tempat duduk, keramahan karyawan, kecakapan karyawan, kerapian karyawan, kebersihan ruangan, dan musholla. Sedangkan pada atribut pelayanan paramedis dan kamar mandi terdapat perbedaan kepuasan responden berdasarkan karakteristiknya.

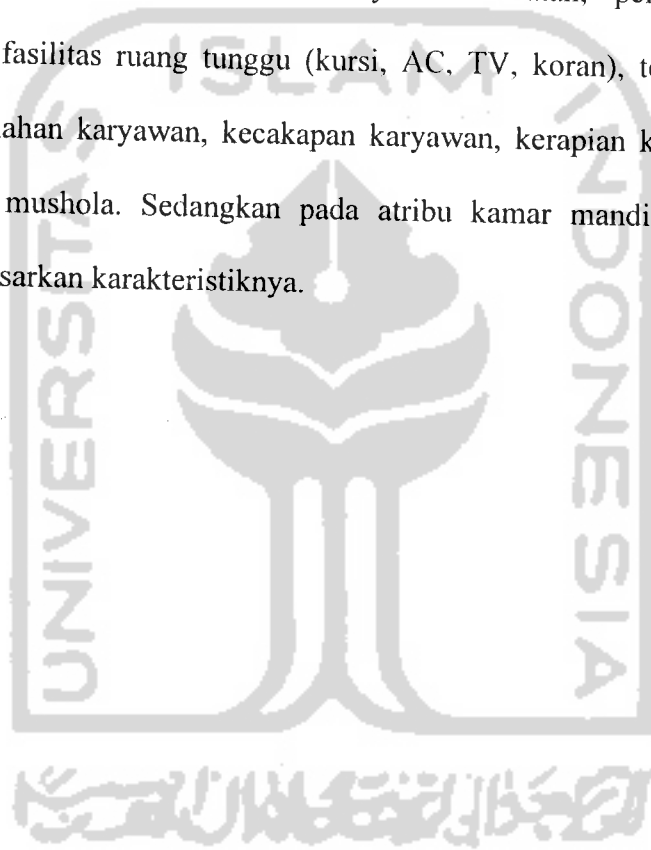
4) Perbedaan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari hasil perhitungan pada tabel 5.7 menunjukkan bahwa kelompok konsumen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Klaten berdasarkan pendidikan terakhir dibagi menjadi 2 yaitu pendidikan dasar dan menengah (SD, SLTP, SMU/SMK) dan perguruan tinggi (diploma, sarjana, pasca sarjana). Dan dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa responden yang berpendidikan dasar dan menengah mendapatkan kepuasan yang tinggi pada atribut pelayanan paramedis, kamar mandi, kebersihan ruangan, keramahan karyawan, pelayanan pendaftaran, dan biaya obat-obatan. Dan untuk atribut yang lain konsumen belum memperoleh kepuasan yang tinggi yaitu pada atribut mushola, keramahan karyawan, tempat duduk, pelayanan administrasi pembayaran, kecakapan karyawan, tempat parkir, dan fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, YV, koran).

Sedangkan bagi responden yang berpendidikan perguruan tinggi memperoleh kepuasan yang tinggi pada atribut pelayanan pendaftaran dan kerapian karyawan. Dan untuk atribut yang lain yaitu pelayanan paramedis, kerapian karyawan,

kecakapan karyawan, mushola, tempat duduk, tempat parkir, pelayanan administrasi pembayaran, biaya obat-obatan, fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, koran), kamar mandi dan keramahan karyawan responden belum memperoleh kepuasan.

Dari hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berdasarkan pendidikan terakhir tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada atribut pelayanan pendaftaran, pelayanan paramedis, biaya obat-obatan, pelayanan administrasi pembayaran, fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, koran), tempat parkir, tempat duduk, keramahan karyawan, kecakapan karyawan, kerapian karyawan, kebersihan ruangan dan mushola. Sedangkan pada atribut kamar mandi terdapat perbedaan kepuasan didasarkan karakteristiknya.



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan karakteristik konsumen RS PKU Muhammadiyah Klaten sebagian besar konsumen adalah pria yaitu sebesar 53%, tingkat usia mayoritas adalah antara 20 – 40 tahun sebesar 56 %, jenis pekerjaan mayoritas adalah pegawai swasta/wiraswasta sebesar 44%, tingkat pendapatan mayoritas adalah antara Rp 300.000,00 – Rp 600.000.00 sebesar 39 %, dan tingkat pendidikan mayoritas adalah pendidikan dasar dan menengah (SD,SLTP,SMU/SMK) sebesar 54%.
2. Dari hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa:
 - a) Adanya perbedaan yang signifikan antara kinerja RS PKU Muhammadiyah Klaten dengan harapan konsumen pada atribut pelayanan administrasi pembayaran dimana konsumen merasa tidak puas. atribut fasilitas ruang tunggu (kursi,AC,TV,koran) dimana konsumen juga merasa tidak puas.
 - b) biaya Atribut pelayanan pendaftaran, pelayanan paramedis, obat-obatan, tempat duduk, keramahan karyawan, kecakapan karyawan, kerapian karyawan, kebersihan ruangan, mushola, dan kamar mandi

tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kinerja RS PKU Muhammadiyah Klaten dengan harapan konsumen.

3) Dari hipotesis kedua dapat disimpulkan bahwa :

terdapat perbedaan yang signifikan pada tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik konsumen terhadap berbagai atribut dibawah ini :

- a) Keramahan karyawan, konsumen dengan pekerjaan pegawai swasta/wiraswasta dan ibu rumah tangga merasa puas sedangkan yang lain tidak puas.
- b) Kamar mandi, konsumen dengan pendapatan dibawah Rp 300.000.00 dan antara Rp300.000,00 sampai dengan Rp600.000,00 dengan pendidikan terakhir pendidikan dasar dan menengah.

B. SARAN

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan hasil penelitian maka dapat disampaikan suatu pandangan terhadap berbagai atribut yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Klaten, dengan tidak bermaksud mengecilkan upaya tersebut, pihak PKU Muhammadiyah Klaten dapat menerima kenyataan bahwa upaya (kinerja) tersebut masih belum sesuai dengan harapan konsumen. Oleh karena itu peneliti menyarankan kepada pihak RS PKU Muhammadiyah Klaten diantaranya yaitu:

1. RS PKU Muhammadiyah lebih meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pembayaran agar konsumen merasa puas, juga pada atribut fasilitas ruang tunggu agar lebih dilengkapi guna memberi rasa nyaman bagi pihak yang sedang menunggu. Juga dalam pengawasan tempat parkir.

karena lokasi jalan disekitar PKU Muhammadiyah ramai dan kondisi tempat parkir kurang nyaman, karena kurang luas, dan jika melihat konsumen yang datang tiap hari yang semakin ramai, maka peningkatan pengawasan dan pelebaran tempat parkir perlu dilakukan oleh pihak RS PKU Muhammadiyah Klaten.

2. Ada beberapa atribut yang kepuasannya dirasakan berbeda berdasarkan karakteristik konsumen yaitu pada atribut pelayanan paramedis, keramahan karyawan, kerapian karyawan, dan kamar mandi sehingga disarankan agar pihak RS PKU Muhammadiyah dapat meningkatkan kualitas pada pelayanan paramedis, dan kebersihan kamar mandi tetap dijaga, dan untuk keramahan karyawan tetap dipertahankan dan diusahakan lebih ditingkatkan lagi.

Pada atribut yang lain tidak terdapat perbedaan antara kinerja RS PKU Muhammadiyah dengan harapan konsumen dan kepuasan berdasarkan karakteristik konsumen namun tetap diharapkan pihak RS PKU Muhammadiyah minimal dapat mempertahankan dan diutamakan untuk lebih meningkatkan kinerjanya dengan lebih baik lagi sehingga konsumen dapat merasa puas dan bisa menjadi pelanggan setia.

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha, Drs; Irawan, Drs., M.B.A., *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta, 1985.
- Basu Swastha, Drs; T. Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*, Edisi pertama, Liberty, Yogyakarta, 1982.
- Basu Swastha, Drs; T. Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*, Liberty, Yogyakarta, 1987.
- Djarwanto, *Mengenal Beberapa Uji Statistik Dalam penelitian*, Edisi kedua, Liberty, Yogyakarta, 2001.
- Engel, James F; Blackwell D.; W.Miniard; Alih Bahasa Drs. F.X. Budiyanto. *Perilaku Konsumen*, Jilid I, Edisi Keenam, Binarupa Aksara, Jakarta, 1994.
- Engel, James F; Blackwell, Roger D. dan Miniard, Paul W, *Perilaku Konsumen*, Jilid 2, Edisi Keenam, Binarupa Aksara, Jakarta, 1995.
- Kotler, Philip, *Sembilan Belas Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid Kedua, Edisi Pertama, Intermedia, Jakarta, 1984.
- Kotler, Philip; Amstrong, Gary, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Prenhallindo Jakarta, 1997. .
- Singarimbun, Masri dan Sofian, *Metode Penelitian Survai*, LP3S, Jakarta, 1995
- Singgih Santoso,SPSS; *Mengolah Data Untuk statistik Secara Profesional*, Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta, 2000.
- Stanton, William J; Y. Lamarta, *Prinsip Pemasaran*, Jilid I, Erlangga, Jakarta, 1985.
- Umar, Husein, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT GramediaPustaka Utama, Jakarta, 2000
- Yazid, *Pemasaran Jasa*, Ekonisia FE UII, Yogyakarta, 2001.
- Yazid, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Edisi Pertama, Ekonisia FE UII, Yogyakarta, 1999.

SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

**Kepada, Yth:
Bapak/ Ibu/ Saudara Konsumen PKU Muhammadiyah
Di Klaten**

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia diwajibkan membuat karya ilmiah berupa Riset Penelitian. Sehubungan dengan itu, maka saya:

Nama : Joko Nugroho
No. Mahasiswa : 99 311 167
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Bermaksud memohon kesediaan bapak/ ibu/ saudara untuk mengisi angket penelitian ini untuk keperluan penyusunan skripsi dengan judul "Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Menerima Pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Klaten".

Setiap jawaban yang anda berikan akan dijaga kerahasiannya. Hasil angket ini semata untuk keperluan menyusun skripsi dan tidak disajikan kepada pihak luar. Oleh karena itu, saya mohon kesediaan anda untuk memberikan jawaban dalam angket ini secara jujur dan terbuka. Atas kesediaan dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Joko Nugroho

A. Identitas Responden

Jika anda bersedia, isilah identitas Anda pada tempat dibawah ini:

1. Nama :
2. Alamat :

B. Karakteristik Konsumen

Pilihlah salah satu jawaban yang paling mendekati keadaan Anda dengan memberikan tanda silang (X).

1. Apakah jenis kelamin anda ?
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Berapakah usia anda sekarang ?
 - a. < 20 tahun
 - b. 20-40 tahun
 - c. > 40 tahun
3. Apakah pekerjaan anda sekarang ?
 - a. Pegawai Negeri/ ABRI
 - b. Pegawai Swasta/ Wiraswasta
 - c. Pelajar/ Mahasiswa
 - d. Ibu Rumah Tangga
4. Berapakah rata-rata pendapatan anda ?
 - a. < Rp 300.000
 - b. Rp 300.000 – Rp 600.000
 - c. > Rp 600.000
5. Apakah pendidikan terakhir anda?
 - a. Pendidikan dasar dan menengah(SD, SLTP, SMU/SMK).
 - b. Perguruan tinggi (Diploma, Sarjana, Pasca sarjana).

C. Kuesioner

Keterangan:

Berikan tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan tentang Harapan indikator-indikator yang akan Anda terima sebelum membeli jasa di PKU Muhammadiyah.

- SP = Sangat Penting
P = Penting
CP = Cukup Penting
KP = Kurang Penting
TP = Tidak penting

NO	PERNYATAAN	HARAPAN				
		SP	P	CP	KP	TP
1.	Pelayanan Pendaftaran					
2.	Pelayanan Para medis					
3.	Biaya Obat-Obatan					
4.	Pelayanan Administrasi Pembayaran					
5.	Fasilitas Ruang Tunggu (Kursi, AC, TV, Koran)					
6.	Tempat Parkir					
7.	Tempat Duduk					
8.	Keramahan Karyawan					
9.	Kecakapan Karyawan					
10.	Kerapian Karyawan					
11.	Kebersihan Ruangan					
12.	Mushola					
13.	Kamar Mandi					

Keterangan:

Berikanlah tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan tentang kinerja, yaitu tentang hasil indikator-indikator yang Anda terima sesudah membeli jasa di PKU Muhammadiyah.

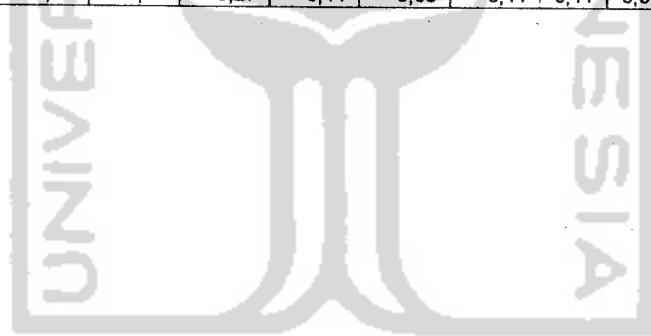
SB = Sangat Baik
 B = Baik
 CB = Cukup Baik
 KB = Kurang Baik
 TB = Tidak Baik

NO	PERNYATAAN	KINERJA				
		SB	B	CB	KB	TB
1.	Pelayanan Pendaftaran					
2.	Pelayanan Paramedis					
3.	Biaya Obat-Obatan					
4.	Pelayanan Administrasi Pembayaran					
5.	Fasilitas Ruang Tunggu (Kursi, AC, TV, Koran)					
6.	Tempat Parkir					
7.	Tempat Duduk					
8.	Keramahan Karyawan					
9.	Kecakapan Karyawan					
10.	Kerapian Karyawan					
11.	Kebersihan Ruangan					
12.	Mushola					
13.	Kamar Mandi					

DATA KEPUASAN KONSUMEN

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Mean
1	-1	0	1	-1	-1	1	2	0	1	-1	0	1	2	0,27
2	1	1	0	0	-1	1	0	0	0	1	0	0	0	0,04
3	1	1	1	0	-2	0	-1	0	-2	-1	0	0	1	0,15
4	1	1	1	1	0	1	1	0	-1	0	0	0	1	0,27
5	1	1	0	-1	-1	1	1	0	0	-1	0	1	-1	-0,04
6	-1	0	0	0	1	0	0	-1	0	0	0	0	-1	0,27
7	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0,5
8	1	1	2	0	0	0	-1	1	0	0	0	0	0	0,19
9	0	1	-1	0	0	-1	0	0	0	1	1	0	0	0
10	-1	0	-1	0	-1	1	1	0	0	-1	0	0	1	-0,12
11	1	1	1	-1	-2	0	-1	-1	-1	-1	0	0	2	0
12	0	2	0	-1	0	-1	0	1	1	1	0	0	-1	0,08
13	-1	0	1	0	0	1	-1	-1	1	1	-1	0	0	0,27
14	0	1	0	2	-1	0	2	1	0	0	0	1	1	0,27
15	1	1	1	0	-1	0	-1	1	-1	0	0	0	-1	0,38
16	2	0	0	0	-2	0	1	1	0	2	3	2	1	0,46
17	0	1	0	0	-1	0	0	0	0	0	1	0	1	0,12
18	-1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	-1	0	0	0,27
19	0	2	1	1	0	1	1	0	0	1	0	-1	0	0,35
20	0	1	0	0	-2	1	1	-1	0	1	2	0	0	0,19
21	0	0	0	0	0	-3	1	2	0	1	0	0	1	0,19
22	1	0	0	1	0	-1	0	1	0	0	0	0	1	0,08
23	0	0	0	1	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0	-0,46
24	0	0	-1	-1	-2	-3	-1	0	0	0	-1	0	-2	-0,42
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-0,35
26	0	0	0	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-0,69
27	0	-1	0	0	0	-1	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1	-0,38
28	0	-1	1	0	0	1	0	-1	0	0	1	-2	0	-0,31
29	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	0	0	0	-1	-0,46
30	0	-1	-1	0	0	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	-0,46
31	0	-1	-1	0	0	-1	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-0,38
32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-0,38
33	0	-1	0	0	0	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-0,35
34	0	-1	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	-0,38
35	0	-1	-1	-2	0	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-0,77
36	0	-1	0	0	-2	-3	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	-0,65
37	0	-1	1	1	0	-1	-2	0	-1	0	-1	0	-1	-0,23
38	0	1	1	0	-1	-1	-1	-1	1	0	0	0	0	-0,12
38	1	0	-1	0	0	0	0	1	0	0	-1	-1	-1	-0,19
40	0	0	1	-1	-1	-2	-2	1	0	0	0	0	1	-0,23
41	0	-1	0	-1	1	-1	0	-1	-1	0	0	1	0	0,15
42	1	1	-1	0	-1	2	2	-1	0	1	2	0	1	0,27
43	-1	0	-1	-1	0	0	1	1	1	0	1	-1	0	0,04
44	0	1	1	0	-1	1	2	-1	0	1	-2	-1	0	-0,08
45	0	0	0	0	0	-2	-2	0	-1	1	0	1	0	0,04
46	0	0	0	1	-1	-1	-1	1	0	1	2	1	1	0,31
47	0	1	-1	1	1	-1	-1	1	0	1	1	0	1	0,31
48	1	0	1	0	1	0	1	0	0	-1	0	1	0	0,19
49	0	1	-1	-1	1	1	-1	1	0	1	0	-1	0	-0,08
50	0	1	1	0	1	-1	-1	-1	-2	0	0	-1	0	-0,08
51	-1	1	0	-1	0	0	0	-1	0	1	0	1	1	0,04
52	-1	-1	1	2	0	-1	1	0	-1	0	0	0	0	0,04
53	1	0	0	0	-1	0	1	0	1	-1	0	0	0	0,04
54	-1	1	0	0	-1	1	0	0	-1	1	0	0	0	-0,08
55	0	1	0	1	0	0	0	-2	0	-2	0	0	0	-0,31
56	0	0	-1	0	0	-1	-1	1	-1	-1	0	-1	-1	-0,42
57	0	-1	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	0	-1	0	-0,15
58	0	-1	0	-1	0	0	1	0	-1	1	1	1	0	0
59	0	-1	0	-1	0	-1	0	-1	0	4	-1	0	0	-0,19
60	0	0	0	-1	0	0	1	0	0	-1	-1	-1	-1	0,15
61	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	2	1	2	0,04
62	0	-1	0	-1	-3	-1	-1	0	0	1	-1	0	0	-0,5
63	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	-1	-0,35
64	0	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	1	1	1	-0,19
65	0	-1	0	-1	0	1	-1	0	1	0	0	-1	0	-0,35
66	0	0	0	0	-1	-2	-1	-1	-1	1	-1	0	-1	-0,42
67	0	0	-1	0	1	-1	0	0	-1	-2	0	0	0	-0,08

68	1	0	0	1	0	-1	0	0	0	0	0	0	1	0,04
69	0	2	0	0	-1	0	0	1	-1	-1	0	0	-1	-0,04
70	1	0	0	-1	0	0	1	-1	0	-2	0	1	0	0,15
71	0	-1	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0,04
72	0	-1	-1	-1	0	-1	0	0	1	0	0	0	0	0,04
73	0	0	0	2	-1	0	2	0	0	0	1	0	0	0,15
74	1	0	0	-1	0	0	0	-1	-1	1	1	0	0	0,08
75	0	1	0	0	1	-1	-1	0	1	1	0	0	0	0,12
76	0	0	0	0	0	1	1	0	-1	0	0	0	0	0,04
77	0	1	1	-1	0	0	0	0	0	1	0	-1	-1	-0,19
78	-1	-1	-1	-1	0	1	1	-1	-1	-1	0	0	0	-0,15
79	0	-1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
80	0	0	-1	1	0	0	0	0	0	0	1	-1	-1	0,04
81	0	-1	-1	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0,08
82	1	1	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	-0,12
83	0	-1	0	-1	1	-1	-2	-1	0	0	2	1	-1	-0,04
84	0	0	0	-1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0,15
85	0	1	1	0	0	1	-1	0	1	0	-1	0	0	-0,08
86	0	0	0	0	0	-1	-2	0	0	0	0	0	-1	-0,31
87	-1	-1	0	-2	1	-1	0	0	-1	0	0	1	0	-0,31
88	-1	-1	-1	0	-2	0	0	0	0	0	0	0	1	-0,04
89	-1	0	-1	0	1	0	1	1	-1	2	0	0	1	0
90	0	0	0	-1	0	0	1	0	0	0	-1	-1	-1	-0,12
91	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	-0,19
92	1	0	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	0	0	-0,38
93	0	0	-2	0	-1	0	1	-1	0	0	-1	0	-1	-0,27
94	1	0	-1	0	0	-1	0	-1	0	0	0	0	0	-0,19
95	0	1	1	0	-1	-1	-1	1	1	-1	-1	-1	-1	-0,35
96	0	-1	-1	0	0	0	-1	0	0	0	-2	-1	0	-0,35
97	0	0	-1	1	-1	-2	-1	0	0	0	0	0	1	-0,12
98	0	1	1	0	-1	-2	-1	0	0	1	1	0	0	-0,04
99	1	0	-1	-1	0	1	-1	0	0	0	0	0	0	0,04
100	1	1	0	0	-1	-1	0	0	1	0	0	0	1	0,04
Mean	0,08	0,05	-0,07	-0,14	-0,31	-0,27	-0,11	-0,06	-0,11	0,11	0,04	-0,07	-0,02	



UNIVERSITAS JEMBER
UNIVERSITY OF JEMBER

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Pelayanan Pendaftaran(kinerja)	100	4,07	,64	2	5
Pelayanan Pendaftaran(harapan)	100	3,99	,58	3	5

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Pelayanan Pendaftaran(harapan) - Pelayanan Pendaftaran(kinerja)	Negative Ranks	22 ^a	19,34	425,50
	Positive Ranks	15 ^b	18,50	277,50
	Ties	63 ^c		
	Total	100		

- a. Pelayanan Pendaftaran(harapan) < Pelayanan Pendaftaran(kinerja)
 b. Pelayanan Pendaftaran(harapan) > Pelayanan Pendaftaran(kinerja)
 c. Pelayanan Pendaftaran(kinerja) = Pelayanan Pendaftaran(harapan)

Test Statistics^b

	Pelayanan Pendaftaran(harapan) - Pelayanan Pendaftaran(kinerja)
Z	-1,265 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,206

- a. Based on positive ranks.
 b. Wilcoxon Signed Ranks Test

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Pelayanan Paramedis(kinerja)	100	4,17	,53	3	5
Pelayanan Paramedis(harapan)	100	4,11	,82	3	5

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Pelayanan Paramedis(harapan) - Pelayanan Paramedis(kinerja)	Negative Ranks	32 ^a	32,36	1035,50
	Positive Ranks	29 ^b	29,50	855,50
	Ties	39 ^c		
	Total	100		

- a. Pelayanan Paramedis(harapan) < Pelayanan Paramedis(kinerja)
- b. Pelayanan Paramedis(harapan) > Pelayanan Paramedis(kinerja)
- c. Pelayanan Paramedis(kinerja) = Pelayanan Paramedis(harapan)

Test Statistics^b

	Pelayanan Paramedis(harapan) - Pelayanan Paramedis(kinerja)
Z	-,727 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,467

- a. Based on positive ranks.
- b. Wilcoxon Signed Ranks Test

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Biaya Obat-obatan(kinerja)	100	3,81	,56	3	5
Biaya Obat-obatan(harapan)	100	3,88	,71	2	5

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Biaya Obat-obatan(harapan) - Biaya Obat-obatan(kinerja)	21 ^a	25,17	528,50
	28 ^b	24,88	696,50
Ties	51 ^c		
Total	100		

- a. Biaya Obat-obatan(harapan) < Biaya Obat-obatan(kinerja)
 b. Biaya Obat-obatan(harapan) > Biaya Obat-obatan(kinerja)
 c. Biaya Obat-obatan(kinerja) = Biaya Obat-obatan(harapan)

Test Statistics^b

	Biaya Obat-obatan(harapan) - Biaya Obat-obatan(kinerja)
Z	-,942 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,346

- a. Based on negative ranks.
 b. Wilcoxon Signed Ranks Test

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Pelayanan Administrasi Pembayaran(kinerja)	100	3,70	,59	2	5
Pelayanan Administrasi Pembayaran(harapan)	100	3,87	,63	2	5

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Pelayanan Administrasi Pembayaran(harapan) - Pelayanan Administrasi Pembayaran(kinerja)	Negative Ranks	15 ^a	26,80	402,00
	Positive Ranks	33 ^b	23,45	774,00
	Ties	52 ^c		
	Total	100		

- a. Pelayanan Administrasi Pembayaran(harapan) < Pelayanan Administrasi Pembayaran(kinerja)
 b. Pelayanan Administrasi Pembayaran(harapan) > Pelayanan Administrasi Pembayaran(kinerja)
 c. Pelayanan Administrasi Pembayaran(kinerja) = Pelayanan Administrasi Pembayaran(harapan)

Test Statistics^b

	Pelayanan Administrasi Pembayaran (harapan) - Pelayanan Administrasi Pembayaran (kinerja)
Z	-2,100 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,036

- a. Based on negative ranks.
 b. Wilcoxon Signed Ranks Test

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Fasilitas Ruang Tunggu(Kursi, AC, TV, Koran)(kinerja)	100	3,41	,68	2	5
Fasilitas Ruang Tunggu(Kursi, AC, TV, Koran)(harapan)	100	3,67	,70	2	5

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Fasilitas Ruang Tunggu(Kursi, AC, TV, Koran)(harapan) - Fasilitas Ruang Tunggu(Kursi, AC, TV, Koran)(kinerja)	Negative Ranks	16 ^a	23,56	377,00
	Positive Ranks	35 ^b	27,11	949,00
	Ties	49 ^c		
	Total	100		

- a. Fasilitas Ruang Tunggu(Kursi, AC, TV, Koran)(harapan) < Fasilitas Ruang Tunggu(Kursi, AC, TV, Koran)(kinerja)
- b. Fasilitas Ruang Tunggu(Kursi, AC, TV, Koran)(harapan) > Fasilitas Ruang Tunggu(Kursi, AC, TV, Koran)(kinerja)
- c. Fasilitas Ruang Tunggu(Kursi, AC, TV, Koran)(kinerja) = Fasilitas Ruang Tunggu(Kursi, AC, TV, Koran)(harapan)

Test Statistics^b

	Fasilitas Ruang Tunggu(Kursi, AC, TV, Koran)(harapan) - Fasilitas Ruang Tunggu(Kursi, AC, TV, Koran)(kinerja)
Z	-2,901 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,004

- a. Based on negative ranks.
- b. Wilcoxon Signed Ranks Test

Wilcoxon Signed Ranks Test

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Tempat Parkir(kinerja)	100	3,26	,88	1	5
Tempat Parkir(harapan)	100	3,53	,66	2	5

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Tempat Parkir(harapan) - Tempat Parkir(kinerja)	23 ^a	29,11	669,50
Tempat Parkir(kinerja) - Tempat Parkir(harapan)	40 ^b	33,66	1346,50
Ties	37 ^c		
Total	100		

- a. Tempat Parkir(harapan) < Tempat Parkir(kinerja)
- b. Tempat Parkir(harapan) > Tempat Parkir(kinerja)
- c. Tempat Parkir(kinerja) = Tempat Parkir(harapan)

Test Statistics^b

	Tempat Parkir(harapan) - Tempat Parkir(kinerja)
Z	-2,496 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,013

- a. Based on negative ranks.
- b. Wilcoxon Signed Ranks Test

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Tempat Duduk(kinerja)	100	3,55	,70	2	5
Tempat duduk(harapan)	100	3,64	,75	1	5

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Tempat duduk(harapan) - Tempat Duduk(kinerja)	27 ^a	31,74	857,00
Tempat Duduk(kinerja) - Tempat duduk(harapan)	35 ^b	31,31	1096,00
Ties	38 ^c		
Total	100		

- a. Tempat duduk(harapan) < Tempat Duduk(kinerja)
- b. Tempat duduk(harapan) > Tempat Duduk(kinerja)
- c. Tempat Duduk(kinerja) = Tempat duduk(harapan)

Test Statistics^b

	Tempat duduk(harapan) - Tempat Duduk(kinerja)
Z	-,902 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,367

- a. Based on negative ranks.
- b. Wilcoxon Signed Ranks Test

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Keramahan Karyawan(kinerja)	100	3,87	,60	3	5
Keramahan Karyawan(harapan)	100	3,92	,63	2	5

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Keramahan Karyawan(harapan) - Keramahan Karyawan(kinerja)	Negative Ranks	17 ^a	18,00	306,00
	Positive Ranks	20 ^b	19,85	397,00
	Ties	63 ^c		
	Total	100		

- a. Keramahan Karyawan(harapan) < Keramahan Karyawan(kinerja)
- b. Keramahan Karyawan(harapan) > Keramahan Karyawan(kinerja)
- c. Keramahan Karyawan(kinerja) = Keramahan Karyawan(harapan)

Test Statistics^b

	Keramahan Karyawan(harapan) - Keramahan Karyawan(kinerja)
Z	-,769 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,442

- a. Based on negative ranks.
- b. Wilcoxon Signed Ranks Test

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kecakapan karyawan(Kinerja)	100	3,85	,64	2	5
KecakapanKaryawan(Harapan)	100	3,96	,60	3	5

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
KecakapanKaryawan(Harapan) - Kecakapan karyawan(Kinerja)	Negative Ranks	14 ^a	19,36	271,00
	Positive Ranks	24 ^b	19,58	470,00
	Ties	62 ^c		
	Total	100		

- a. KecakapanKaryawan(Harapan) < Kecakapan karyawan(Kinerja)
 b. KecakapanKaryawan(Harapan) > Kecakapan karyawan(Kinerja)
 c. Kecakapan karyawan(Kinerja) = KecakapanKaryawan(Harapan)

Test Statistics^b

	KecakapanKaryawan(Harapan) - Kecakapan karyawan(Kinerja)
Z	-1,601 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,109

- a. Based on negative ranks.
 b. Wilcoxon Signed Ranks Test

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kerapian Karyawan(kinerja)	100	3,96	,55	3	5
Kerapian Karyawan(harapan)	100	3,89	,71	2	5

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kerapian Karyawan(harapan) - Kerapian Karyawan(kinerja)	Negative Ranks	25 ^a	22,64	566,00
	Positive Ranks	19 ^b	22,32	424,00
	Ties	56 ^c		
	Total	100		

- a. Kerapian Karyawan(harapan) < Kerapian Karyawan(kinerja)
 b. Kerapian Karyawan(harapan) > Kerapian Karyawan(kinerja)
 c. Kerapian Karyawan(kinerja) = Kerapian Karyawan(harapan)

Test Statistics^b

	Kerapian Karyawan (harapan) - Kerapian Karyawan(kinerja)
Z	-,909 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,364

- a. Based on positive ranks.
 b. Wilcoxon Signed Ranks Test

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kebersihan Ruangan(kinerja)	100	4,10	,52	3	5
Kebersihan ruangan(harapan)	100	4,07	,70	2	5

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kebersihan ruangan(harapan) - Kebersihan Ruangan(kinerja)	Negative Ranks	21 ^a	25,95	545,00
	Positive Ranks	24 ^b	20,42	490,00
	Ties	55 ^c		
	Total	100		

- a. Kebersihan ruangan(harapan) < Kebersihan Ruangan(kinerja)
- b. Kebersihan ruangan(harapan) > Kebersihan Ruangan(kinerja)
- c. Kebersihan Ruangan(kinerja) = Kebersihan ruangan(harapan)

Test Statistics^b

	Kebersihan ruangan(harapan) - Kebersihan Ruangan(kinerja)
Z	-,336 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,737

- a. Based on positive ranks.
- b. Wilcoxon Signed Ranks Test

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Mushola(kinerja)	100	3,94	,53	2	5
Mushola(harapan)	100	4,01	,63	3	5

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Mushola(harapan) - Mushola(kinerja) Negative Ranks	16 ^a	20,22	323,50
Positive Ranks	23 ^b	19,85	456,50
Ties	61 ^c		
Total	100		

- a. Mushola(harapan) < Mushola(kinerja)
- b. Mushola(harapan) > Mushola(kinerja)
- c. Mushola(kinerja) = Mushola(harapan)

Test Statistics^b

	Mushola(harapan) - Mushola(kinerja)
Z	-1,041 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,298

- a. Based on negative ranks.
- b. Wilcoxon Signed Ranks Test

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kamar mandi(kinerja)	100	3,75	,59	2	5
Kamar Mandi(harapan)	100	3,76	,85	2	5

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kamar Mandi(harapan) - Kamar mandi(kinerja)	Negative Ranks	25 ^a	28,18	704,50
	Positive Ranks	28 ^b	25,95	726,50
	Ties	47 ^c		
	Total	100		

- a. Kamar Mandi(harapan) < Kamar mandi(kinerja)
- b. Kamar Mandi(harapan) > Kamar mandi(kinerja)
- c. Kamar mandi(kinerja) = Kamar Mandi(harapan)

Test Statistics^b

	Kamar Mandi(harapan) - Kamar mandi(kinerja)
Z	-,108 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,914

- a. Based on negative ranks.
- b. Wilcoxon Signed Ranks Test

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_1	100	8.000E-02	.6305	-1.00	2.00
Jenis Kelamin	100	1.4700	.5016	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Jenis Kelamin	N	Mean Rank
KEP_1 Laki-laki	53	48.57
Wanita	47	52.68
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_1
Chi-Square	.680
df	1
Asymp. Sig.	.410

- Kruskal Wallis Test
- Grouping Variable: Jenis Kelamin

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_2	100	5.000E-02	.8333	-1.00	2.00
Jenis Kelamin	100	1.4700	.5016	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Jenis Kelamin	N	Mean Rank
KEP_2 Laki-laki	53	48.66
Wanita	47	52.57
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_2
Chi-Square	.510
df	1
Asymp. Sig.	.475

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Jenis Kelamin

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_3	100	-7,00E-02	.7420	-2.00	2.00
Jenis Kelamin	100	1.4700	.5016	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Jenis Kelamin	N	Mean Rank
KEP_3 Laki-laki	53	53.55
Wanita	47	47.06
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_3
Chi-Square	1.481
df	1
Asymp. Sig.	.224

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Jenis Kelamin

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_4	100	-.1400	.7657	-2.00	2.00
Jenis Kelamin	100	1.4700	.5016	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Jenis Kelamin		N	Mean Rank
KEP_4	Laki-laki	53	48.96
	Wanita	47	52.23
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_4
Chi-Square	.391
df	1
Asymp. Sig.	.532

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Jenis Kelamin

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_5	100	-.3100	.8372	-3.00	1.00
Jenis Kelamin	100	1.4700	.5016	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Jenis Kelamin		N	Mean Rank
KEP_5	Laki-laki	53	55.43
	Wanita	47	44.94
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_5
Chi-Square	3.837
df	1
Asymp. Sig.	.050

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Jenis Kelamin

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_6	100	-.2700	1.0235	-3.00	2.00
Jenis Kelamin	100	1.4700	.5016	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Jenis Kelamin	N	Mean Rank
KEP_6 Laki-laki	53	49.95
Wanita	47	51.12
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_6
Chi-Square	.044
df	1
Asymp. Sig.	.834

- a. Kruskal Wallis Test
 b. Grouping Variable: Jenis Kelamin

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_7	100	-.1100	.9733	-2.00	2.00
Jenis Kelamin	100	1.4700	.5016	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Jenis Kelamin	N	Mean Rank
KEP_7 Laki-laki	53	54.29
Wanita	47	46.22
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_7
Chi-Square	2.121
df	1
Asymp. Sig.	.145

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Jenis Kelamin

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_8	100	-6,00E-02	.7361	-2.00	2.00
Jenis Kelamin	100	1.4700	.5016	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Jenis Kelamin	N	Mean Rank
KEP_8 Laki-laki	53	52.23
Wanita	47	48.55
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_8
Chi-Square	.490
df	1
Asymp. Sig.	.484

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Jenis Kelamin

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_9	100	-.1100	.6801	-2.00	2.00
Jenis Kelamin	100	1.4700	.5016	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Jenis Kelamin	N	Mean Rank
KEP_9	Laki-laki	53	50.85
	Wanita	47	50.11
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_9
Chi-Square	.022
df	1
Asymp. Sig.	.883

- a. Kruskal Wallis Test
 b. Grouping Variable: Jenis Kelamin

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_10	100	.1100	.8978	-2.00	4.00
Jenis Kelamin	100	1.4700	.5016	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Jenis Kelamin	N	Mean Rank
KEP_10	Laki-laki	53	52.86
	Wanita	47	47.84
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_10
Chi-Square	.886
df	1
Asymp. Sig.	.346

- a. Kruskal Wallis Test
 b. Grouping Variable: Jenis Kelamin

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_11	100	4.000E-02	.8519	-2.00	3.00
Jenis Kelamin	100	1.4700	.5016	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Jenis Kelamin	N	Mean Rank
KEP_11 Laki-laki	53	47.90
Wanita	47	53.44
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_11
Chi-Square	1.131
df	1
Asymp. Sig.	.288

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Jenis Kelamin

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_12	100	-7,00E-02	.6553	-2.00	2.00
Jenis Kelamin	100	1.4700	.5016	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Jenis Kelamin	N	Mean Rank
KEP_12 Laki-laki	53	50.38
Wanita	47	50.64
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_12
Chi-Square	.003
df	1
Asymp. Sig.	.958

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Jenis Kelamin

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_13	100	-2,00E-02	.8038	-2.00	2.00
Jenis Kelamin	100	1.4700	.5016	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Jenis Kelamin	N	Mean Rank
KEP_13	Laki-laki	53	47.43
	Wanita	47	53.96
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_13
Chi-Square	1.464
df	1
Asymp. Sig.	.226

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Jenis Kelamin

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_1	100	8.000E-02	.6305	-1.00	2.00
Usia	100	2.1800	.6417	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Usia	N	Mean Rank
KEP_1	< 20 Tahun	13	47.23
	20 - 40 Tahun	56	52.04
	> 40 Tahun	31	49.10
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP 1
Chi-Square	.535
df	2
Asymp. Sig.	.765

- a. Kruskal Wallis Test
b. Grouping Variable: Usia

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_2	100	5.000E-02	.8333	-1.00	2.00
Usia	100	2.1800	.6417	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Usia	N	Mean Rank
KEP_2	< 20 Tahun	13	44.04
	20 - 40 Tahun	56	49.03
	> 40 Tahun	31	55.87
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP 2
Chi-Square	2.081
df	2
Asymp. Sig.	.353

- a. Kruskal Wallis Test
b. Grouping Variable: Usia

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_3	100	-7,00E-02	.7420	-2.00	2.00
Usia	100	2.1800	.6417	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Usia	N	Mean Rank
KEP_3 < 20 Tahun	13	56.19
20 - 40 Tahun	56	47.29
> 40 Tahun	31	53.90
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_3
Chi-Square	1.918
df	2
Asymp. Sig.	.383

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Usia

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_4	100	-.1400	.7657	-2.00	2.00
Usia	100	2.1800	.6417	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Usia	N	Mean Rank
KEP_4 < 20 Tahun	13	51.58
20 - 40 Tahun	56	49.79
> 40 Tahun	31	51.32
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP 4
Chi-Square	.094
df	2
Asymp. Sig.	.954

- a. Kruskal Wallis Test
- b. Grouping Variable: Usia

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_5	100	-.3100	.8372	-3.00	1.00
Usia	100	2.1800	.6417	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Usia	N	Mean Rank
KEP_5 < 20 Tahun	13	42.96
20 - 40 Tahun	56	53.43
> 40 Tahun	31	48.37
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP 5
Chi-Square	1.900
df	2
Asymp. Sig.	.387

- a. Kruskal Wallis Test
- b. Grouping Variable: Usia

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_6	100	-.2700	1.0235	-3.00	2.00
Usia	100	2.1800	.6417	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Usia	N	Mean Rank
KEP_6	< 20 Tahun	13	43.31
	20 - 40 Tahun	56	49.12
	> 40 Tahun	31	56.02
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_6
Chi-Square	2.249
df	2
Asymp. Sig.	.325

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Usia

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_7	100	-.1100	.9733	-2.00	2.00
Usia	100	2.1800	.6417	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Usia	N	Mean Rank
KEP_7	< 20 Tahun	13	52.12
	20 - 40 Tahun	56	46.88
	> 40 Tahun	31	56.35
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_7
Chi-Square	2.391
df	2
Asymp. Sig.	.302

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Usia

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_8	100	-6,00E-02	.7361	-2.00	2.00
Usia	100	2.1800	.6417	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Usia	N	Mean Rank
KEP_8	< 20 Tahun	13	41.62
	20 - 40 Tahun	56	51.43
	> 40 Tahun	31	52.55
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_8
Chi-Square	1.757
df	2
Asymp. Sig.	.415

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Usia

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_9	100	-.1100	.6801	-2.00	2.00
Usia	100	2.1800	.6417	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Usia	N	Mean Rank
KEP_9	< 20 Tahun	13	49.04
	20 - 40 Tahun	56	48.47
	> 40 Tahun	31	54.77
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_9
Chi-Square	1.307
df	2
Asymp. Sig.	.520

- a. Kruskal Wallis Test
- b. Grouping Variable: Usia

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_10	100	.1100	.8978	-2.00	4.00
Usia	100	2.1800	.6417	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Usia	N	Mean Rank
KEP_10 < 20 Tahun	13	56.08
20 - 40 Tahun	56	45.78
> 40 Tahun	31	56.69
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_10
Chi-Square	4.018
df	2
Asymp. Sig.	.134

- a. Kruskal Wallis Test
- b. Grouping Variable: Usia

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_11	100	4.000E-02	.8519	-2.00	3.00
Usia	100	2.1800	.6417	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Usia	N	Mean Rank
KEP_11	< 20 Tahun	13	55.12
	20 - 40 Tahun	56	48.41
	> 40 Tahun	31	52.34
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_11
Chi-Square	.926
df	2
Asymp. Sig.	.629

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Usia

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_12	100	-7,00E-02	.6553	-2.00	2.00
Usia	100	2.1800	.6417	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Usia	N	Mean Rank
KEP_12	< 20 Tahun	13	49.38
	20 - 40 Tahun	56	50.50
	> 40 Tahun	31	50.97
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_12
Chi-Square	.037
df	2
Asymp. Sig.	.982

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Usia

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_13	100	-2,00E-02	.8038	-2.00	2.00
Usia	100	2.1800	.6417	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Usia	N	Mean Rank
KEP_13 < 20 Tahun	13	57.58
20 - 40 Tahun	56	50.59
> 40 Tahun	31	47.37
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_13
Chi-Square	1.319
df	2
Asymp. Sig.	.517

- a. Kruskal Wallis Test
b. Grouping Variable: Usia

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_1	100	8.000E-02	.6305	-1.00	2.00
Pekerjaan	100	2.1200	.9242	1.00	4.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Pekerjaan	N	Mean Rank
KEP_1 PNS/ABRI	27	48.89
Pegawai Swasta/Wiraswasta	44	49.64
Pelajar/Mhs	19	49.84
Ibu Rumah Tangga	10	59.90
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP 1
Chi-Square	1.603
df	3
Asymp. Sig.	.659

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pekerjaan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_2	100	5.000E-02	.8333	-1.00	2.00
Pekerjaan	100	2.1200	.9242	1.00	4.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Pekerjaan	N	Mean Rank
KEP_2	PNS/ABRI	27	53.61
	Pegawai Swasta/Wiraswasta	44	50.14
	Pelajar/Mhs	19	43.92
	Ibu Rumah Tangga	10	56.20
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP 2
Chi-Square	1.889
df	3
Asymp. Sig.	.596

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pekerjaan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_3	100	-7,00E-02	.7420	-2.00	2.00
Pekerjaan	100	2.1200	.9242	1.00	4.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Pekerjaan	N	Mean Rank
KEP_3	PNS/ABRI	27	42.98
	Pegawai Swasta/Wiraswasta	44	52.32
	Pelajar/Mhs	19	59.42
	Ibu Rumah Tangga	10	45.85
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_3
Chi-Square	4.811
df	3
Asymp. Sig.	.186

- a. Kruskal Wallis Test
b. Grouping Variable: Pekerjaan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_4	100	-.1400	.7657	-2.00	2.00
Pekerjaan	100	2.1200	.9242	1.00	4.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Pekerjaan	N	Mean Rank
KEP_4	PNS/ABRI	27	50.39
	Pegawai Swasta/Wiraswasta	44	50.72
	Pelajar/Mhs	19	51.00
	Ibu Rumah Tangga	10	48.90
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_4
Chi-Square	.048
df	3
Asymp. Sig.	.997

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pekerjaan

NPar Tests**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_5	100	-.3100	.8372	-3.00	1.00
Pekerjaan	100	2.1200	.9242	1.00	4.00

Kruskal-Wallis Test**Ranks**

	Pekerjaan	N	Mean Rank
KEP_5	PNS/ABRI	27	51.41
	Pegawai Swasta/Wiraswasta	44	51.22
	Pelajar/Mhs	19	50.13
	Ibu Rumah Tangga	10	45.60
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_5
Chi-Square	.402
df	3
Asymp. Sig.	.940

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pekerjaan

NPar Tests**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_6	100	-.2700	1.0235	-3.00	2.00
Pekerjaan	100	2.1200	.9242	1.00	4.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Pekerjaan		N	Mean Rank
KEP_6	PNS/ABRI	27	49.78
	Pegawai Swasta/Wiraswasta	44	52.90
	Pelajar/Mhs	19	43.50
	Ibu Rumah Tangga	10	55.20
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_6
Chi-Square	1.852
df	3
Asymp. Sig.	.604

- a. Kruskal Wallis Test
 b. Grouping Variable: Pekerjaan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_7	100	-.1100	.9733	-2.00	2.00
Pekerjaan	100	2.1200	.9242	1.00	4.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Pekerjaan		N	Mean Rank
KEP_7	PNS/ABRI	27	53.48
	Pegawai Swasta/Wiraswasta	44	49.03
	Pelajar/Mhs	19	47.74
	Ibu Rumah Tangga	10	54.15
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP 7
Chi-Square	.801
df	3
Asymp. Sig.	.849

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pekerjaan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_8	100	-6,00E-02	.7361	-2.00	2.00
Pekerjaan	100	2.1200	.9242	1.00	4.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Pekerjaan	N	Mean Rank
KEP_8	PNS/ABRI	27	44.11
	Pegawai Swasta/Wiraswasta	44	58.23
	Pelajar/Mhs	19	40.47
	Ibu Rumah Tangga	10	52.80
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP 8
Chi-Square	8.302
df	3
Asymp. Sig.	.040

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pekerjaan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_9	100	-.1100	.6801	-2.00	2.00
Pekerjaan	100	2.1200	.9242	1.00	4.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Pekerjaan	N	Mean Rank
KEP_9	PNS/ABRI	27	51.72
	Pegawai Swasta/Wiraswasta	44	54.84
	Pelajar/Mhs	19	43.58
	Ibu Rumah Tangga	10	41.25
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_9
Chi-Square	4.181
df	3
Asymp. Sig.	.243

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pekerjaan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_10	100	.1100	.8978	-2.00	4.00
Pekerjaan	100	2.1200	.9242	1.00	4.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Pekerjaan	N	Mean Rank
KEP_10	PNS/ABRI	27	53.89
	Pegawai Swasta/Wiraswasta	44	52.15
	Pelajar/Mhs	19	41.61
	Ibu Rumah Tangga	10	51.00
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_10
Chi-Square	2.735
df	3
Asymp. Sig.	.434

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pekerjaan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_11	100	4.000E-02	.8519	-2.00	3.00
Pekerjaan	100	2.1200	.9242	1.00	4.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Pekerjaan	N	Mean Rank
KEP_11	PNS/ABRI	27	48.15
	Pegawai		
	Swasta/Wiraswasta	44	53.08
	Pelajar/Mhs	19	47.87
	Ibu Rumah Tangga	10	50.50
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_11
Chi-Square	.848
df	3
Asymp. Sig.	.838

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pekerjaan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_12	100	-7,00E-02	.6553	-2.00	2.00
Pekerjaan	100	2.1200	.9242	1.00	4.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Pekerjaan	N	Mean Rank
KEP_12	PNS/ABRI	27	54.91
	Pegawai		
	Swasta/Wiraswasta	44	47.97
	Pelajar/Mhs	19	48.45
	Ibu Rumah Tangga	10	53.65
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_12
Chi-Square	1.588
df	3
Asymp. Sig.	.662

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pekerjaan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_13	100	-2,00E-02	.8038	-2.00	2.00
Pekerjaan	100	2.1200	.9242	1.00	4.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Pekerjaan	N	Mean-Rank
KEP_13	PNS/ABRI	27	47.78
	Pegawai Swasta/Wiraswasta	44	54.85
	Pelajar/Mhs	19	42.47
	Ibu Rumah Tangga	10	53.95
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_13
Chi-Square	3.281
df	3
Asymp. Sig.	.350

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pekerjaan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_1	100	8.000E-02	.6305	-1.00	2.00
Pendapatan	100	2.0300	.7844	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Pendapatan	N	Mean Rank
KEP_1	< Rp. 300.000	29	58.79
	Rp. 300.000 - Rp. 600.000	39	47.62
	> Rp. 600.000	32	46.50
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_1
Chi-Square	4.561
df	2
Asymp. Sig.	.102

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendapatan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_2	100	5.000E-02	.8333	-1.00	2.00
Pendapatan	100	2.0300	.7844	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Pendapatan	N	Mean Rank
KEP_2	< Rp. 300.000	29	55.22
	Rp. 300.000 - Rp. 600.000	39	52.40
	> Rp. 600.000	32	43.91
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_2
Chi-Square	2.910
df	2
Asymp. Sig.	.233

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendapatan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_3	100	-7,00E-02	.7420	-2.00	2.00
Pendapatan	100	2.0300	.7844	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Pendapatan	N	Mean Rank
KEP_3	< Rp. 300.000	29	52.29
	Rp. 300.000 - Rp. 600.000	39	51.10
	> Rp. 600.000	32	48.14
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_3
Chi-Square	.404
df	2
Asymp. Sig.	.817

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendapatan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_4	100	-.1400	.7657	-2.00	2.00
Pendapatan	100	2.0300	.7844	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Pendapatan	N	Mean Rank
KEP_4	< Rp. 300.000	29	49.12
	Rp. 300.000 - Rp. 600.000	39	51.24
	> Rp. 600.000	32	50.84
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_4
Chi-Square	.118
df	2
Asymp. Sig.	.943

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendapatan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_5	100	-.3100	.8372	-3.00	1.00
Pendapatan	100	2.0300	.7844	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Pendapatan	N	Mean Rank
KEP_5	< Rp. 300.000	29	42.33
	Rp. 300.000 - Rp. 600.000	39	56.81
	> Rp. 600.000	32	50.22
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_5
Chi-Square	4.880
df	2
Asymp. Sig.	.087

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendapatan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_6	100	-.2700	1.0235	-3.00	2.00
Pendapatan	100	2.0300	.7844	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Pendapatan	N	Mean Rank
KEP_6 < Rp. 300.000	29	52.66
Rp. 300.000 - Rp. 600.000	39	49.13
> Rp. 600.000	32	50.22
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_6
Chi-Square	.275
df	2
Asymp. Sig.	.872

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendapatan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_7	100	-.1100	.9733	-2.00	2.00
Pendapatan	100	2.0300	.7844	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Pendapatan	N	Mean Rank
KEP_7 < Rp. 300.000	29	51.31
Rp. 300.000 - Rp. 600.000	39	46.74
> Rp. 600.000	32	54.34
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_7
Chi-Square	1.363
df	2
Asymp. Sig.	.506

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendapatan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_8	100	-6,00E-02	.7361	-2.00	2.00
Pendapatan	100	2.0300	.7844	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Pendapatan	N	Mean Rank
KEP_8 < Rp. 300.000	29	50.31
Rp. 300.000 - Rp. 600.000	39	54.12
> Rp. 600.000	32	46.27
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_8
Chi-Square	1.582
df	2
Asymp. Sig.	.453

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendapatan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_9	100	-.1100	.6801	-2.00	2.00
Pendapatan	100	2.0300	.7844	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Pendapatan	N	Mean Rank
KEP_9 < Rp. 300.000	29	47.53
Rp. 300.000 - Rp. 600.000	39	52.41
> Rp. 600.000	32	50.86
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_9
Chi-Square	.637
df	2
Asymp. Sig.	.727

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendapatan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_10	100	.1100	.8978	-2.00	4.00
Pendapatan	100	2.0300	.7844	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Pendapatan	N	Mean Rank
KEP_10 < Rp. 300.000	29	52.59
Rp. 300.000 - Rp. 600.000	39	48.03
> Rp. 600.000	32	51.63
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_10
Chi-Square	.573
df	2
Asymp. Sig.	.751

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendapatan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_11	100	4.000E-02	.8519	-2.00	3.00
Pendapatan	100	2.0300	.7844	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Pendapatan	N	Mean Rank
KEP_11 < Rp. 300.000	29	52.55
Rp. 300.000 - Rp. 600.000	39	52.31
> Rp. 600.000	32	46.44
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_11
Chi-Square	1.150
df	2
Asymp. Sig.	.563

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendapatan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_12	100	-7,00E-02	.6553	-2.00	2.00
Pendapatan	100	2.0300	.7844	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Pendapatan	N	Mean Rank
KEP_12	< Rp. 300.000	29	50.24
	Rp. 300.000 - Rp. 600.000	39	52.47
	> Rp. 600.000	32	48.33
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_12
Chi-Square	.491
df	2
Asymp. Sig.	.782

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendapatan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_13	100	-2,00E-02	.8038	-2.00	2.00
Pendapatan	100	2.0300	.7844	1.00	3.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Pendapatan	N	Mean Rank
KEP_13	< Rp. 300.000	29	53.88
	Rp. 300.000 - Rp. 600.000	39	51.38
	> Rp. 600.000	32	46.36
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_13
Chi-Square	1.257
df	2
Asymp. Sig.	.533

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendapatan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_1	100	8.000E-02	.6305	-1.00	2.00
Pendidikan	100	1.4600	.5009	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Pendidikan	N	Mean Rank
KEP_1 Pendidikan Dasar dan Menengah	54	49.31
Perguruan Tinggi	46	51.89
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_1
Chi-Square	.266
df	1
Asymp. Sig.	.606

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendidikan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_2	100	5.000E-02	.8333	-1.00	2.00
Pendidikan	100	1.4600	.5009	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Pendidikan	N	Mean Rank
KEP_2 Pendidikan Dasar dan Menengah	54	53.45
Perguruan Tinggi	46	47.03
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_2
Chi-Square	1.368
df	1
Asymp. Sig.	.242

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendidikan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_3	100	-7,00E-02	.7420	-2.00	2.00
Pendidikan	100	1.4600	.5009	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Pendidikan	N	Mean Rank
KEP_3	Pendidikan Dasar dan Menengah	54	53.81
	Perguruan Tinggi	46	46.61
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_3
Chi-Square	1.825
df	1
Asymp. Sig.	.177

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendidikan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_4	100	-.1400	.7657	-2.00	2.00
Pendidikan	100	1.4600	.5009	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Pendidikan	N	Mean Rank
KEP_4	Pendidikan Dasar dan Menengah	54	50.81
	Perguruan Tinggi	46	50.14
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_4
Chi-Square	.016
df	1
Asymp. Sig.	.899

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendidikan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_5	100	-.3100	.8372	-3.00	1.00
Pendidikan	100	1.4600	.5009	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Pendidikan		N	Mean Rank
KEP_5	Pendidikan Dasar dan Menengah	54	47.42
	Perguruan Tinggi	46	54.12
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_5
Chi-Square	1.560
df	1
Asymp. Sig.	.212

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendidikan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_6	100	-.2700	1.0235	-3.00	2.00
Pendidikan	100	1.4600	.5009	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

Pendidikan		N	Mean Rank
KEP_6	Pendidikan Dasar dan Menengah	54	48.75
	Perguruan Tinggi	46	52.55
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_6
Chi-Square	.469
df	1
Asymp. Sig.	.493

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendidikan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_7	100	-.1100	.9733	-2.00	2.00
Pendidikan	100	1.4600	.5009	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	N	Mean-Rank
KEP_7 Pendidikan Dasar dan Menengah	54	50.61
Perguruan Tinggi	46	50.37
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_7
Chi-Square	.002
df	1
Asymp. Sig.	.965

- a. Kruskal Wallis Test
b. Grouping Variable: Pendidikan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_8	100	-6,00E-02	.7361	-2.00	2.00
Pendidikan	100	1.4600	.5009	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	N	Mean Rank
KEP_8 Pendidikan Dasar dan Menengah	54	54.80
Perguruan Tinggi	46	45.46
Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_8
Chi-Square	3.160
df	1
Asymp. Sig.	.075

- a. Kruskal Wallis Test
b. Grouping Variable: Pendidikan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_9	100	-.1100	.6801	-2.00	2.00
Pendidikan	100	1.4600	.5009	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Pendidikan	N	Mean Rank
KEP_9	Pendidikan Dasar dan Menengah	54	49.85
	Perguruan Tinggi	46	51.26
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_9
Chi-Square	.078
df	1
Asymp. Sig.	.780

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendidikan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_10	100	.1100	.8978	-2.00	4.00
Pendidikan	100	1.4600	.5009	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Pendidikan	N	Mean Rank
KEP_10	Pendidikan Dasar dan Menengah	54	52.25
	Perguruan Tinggi	46	48.45
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_10
Chi-Square	.508
df	1
Asymp. Sig.	.476

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendidikan

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEP_13	100	-2,00E-02	.8038	-2.00	2.00
Pendidikan	100	1.4600	.5009	1.00	2.00

Kruskal-Wallis Test

Ranks

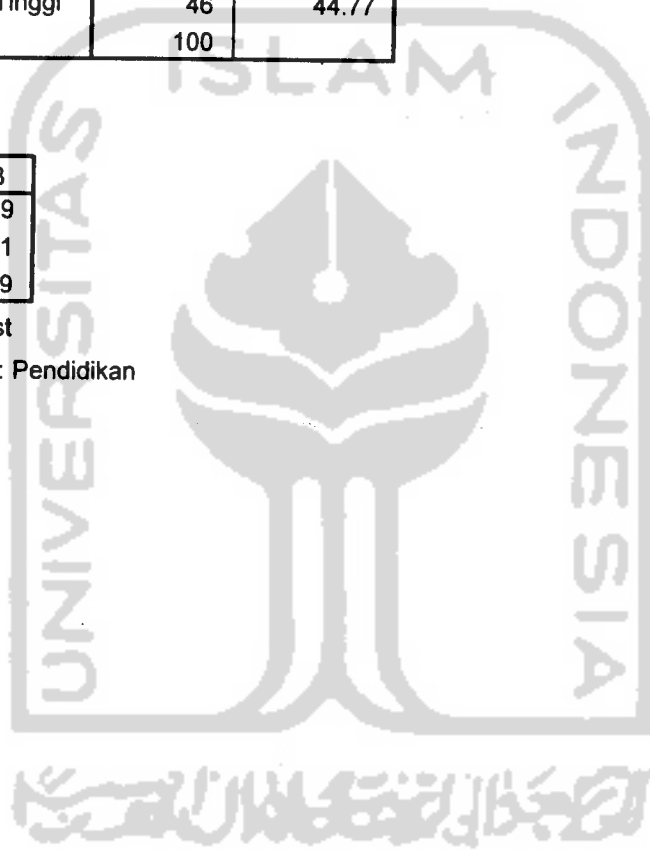
	Pendidikan	N	Mean Rank
KEP_13	Pendidikan Dasar dan Menengah	54	55.38
	Perguruan Tinggi	46	44.77
	Total	100	

Test Statistics^{a,b}

	KEP_13
Chi-Square	3.859
df	1
Asymp. Sig.	.049

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendidikan



Descriptives

Jenis kelamin		N	Mean	Std Devition	Min	Max
Pelayanan pendaftaran (kepuasan)	Pria	53	.0377	.6783	-1.00	2.00
	Wanita	47	.1277	.5755	-1.00	1.00
	Total	100	.0800	.6305	-1.00	2.00
Pelayanan paramedis (kepuasan)	Pria	53	.0170	.8086	-1.00	2.00
	Wanita	47	.1064	.8656	-1.00	2.00
	Total	100	.0500	.8333	-1.00	2.00
Biaya obat-obatan (kepuasan)	Pria	53	.0104	.7596	-2.00	1.00
	Wanita	47	-.1489	.7217	-1.00	2.00
	Total	100	-.0700	.7420	-2.00	2.00
Pelayanan administrasi pembayaran (kepuasan)	Pria	53	-.1698	.8023	-2.00	2.00
	Wanita	47	-.1064	.7293	-2.00	2.00
	Total	100	-.1400	.7657	-2.00	2.00
Fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, Koran) (kepuasan)	Pria	53	-.1698	.8489	-3.00	1.00
	Wanita	47	-.4681	.8036	-2.00	1.00
	Total	100	-.3100	.8372	-3.00	1.00
Tempat parkir (kepuasan)	Pria	53	-.3019	1.0846	-3.00	2.00
	Wanita	47	-.2340	.9604	-3.00	2.00
	Total	100	-.2700	1.0235	-3.00	2.00
Tempat duduk (kepuasan)	Pria	53	.0584	1.0561	-2.00	2.00
	Wanita	47	-.2340	.8651	-2.00	2.00
	Total	100	-.1100	.9733	-2.00	2.00
Keramahan Karyawan (kepuasan)	Pria	53	.1890	.8202	-2.00	2.00
	Wanita	47	-.1064	.6336	-1.00	1.00
	Total	100	-.0600	.7361	-2.00	2.00
Kecakapan karyawan (kepuasan)	Pria	53	-.9430	.6868	-2.00	2.00
	Wanita	47	-.1277	.6794	-2.00	1.00
	Total	100	-.1100	.6801	-2.00	2.00
Kerapian Karyawan (kepuasan)	Pria	53	.2075	.1025	-2.00	4.00
	Wanita	47	.0324	.7223	-2.00	1.00
	Total	100	.1100	.8978	-2.00	4.00
Kebersihan ruangan (kepuasan)	Pria	53	.3770	.8312	-2.00	3.00
	Wanita	47	.1277	.8752	-2.00	2.00
	Total	100	.0400	.8519	-2.00	3.00
Musholla (kepuasan)	Pria	53	.0566	.6910	-1.00	2.00
	Wanita	47	.0851	.6196	-2.00	1.00
	Total	100	-.0700	.6553	-2.00	2.00
Kamar Mandi (kepuasan)	Pria	53	-.0943	.7909	-1.00	2.00
	Wanita	47	.0638	.8184	-2.00	2.00
	Total	100	-.0200	.8038	-2.00	2.00

Descriptives

Usia		N	Mean	Std Devition	Min	Max
Pelayanan pendaftaran (kepuasan)	<20 tahun	13	.0128	.4082	-1.00	1.00
	20-40 tahun	56	.1071	.6790	-1.00	1.00
	>40 tahun	31	.0645	.6290	-1.00	2.00
	Total	100	.0800	.6305	-1.00	2.00
Pelayanan paramedis (kepuasan)	<20 tahun	13	-.1538	.8987	-1.00	1.00
	20-40 tahun	56	.0173	.7862	-1.00	2.00
	>40 tahun	31	.2258	.8835	-1.00	2.00
	Total	100	.0500	.8333	-1.00	2.00
Biaya obat-obatan (kepuasan)	<20 tahun	13	.0769	.6405	-1.00	1.00
	20-40 tahun	56	-.1429	.7490	-1.00	2.00
	>40 tahun	31	.0138	.7746	-2.00	1.00
	Total	100	-.0700	.7420	-2.00	2.00
Pelayanan administrasi pembayaran (kepuasan)	<20 tahun	13	-.0769	.7596	-1.00	2.00
	20-40 tahun	56	-.1964	.6986	-2.00	1.00
	>40 tahun	31	-.0645	.8920	-1.00	2.00
	Total	100	-.1400	.7657	-2.00	2.00
Fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, Koran) (kepuasan)	<20 tahun	13	-.6154	1.0439	-3.00	1.00
	20-40 tahun	56	-.2143	.8249	-2.00	1.00
	>40 tahun	31	-.3548	.7549	-2.00	1.00
	Total	100	-.3100	.8372	-3.00	1.00
Tempat parkir (kepuasan)	<20 tahun	13	-.6154	1.5021	-3.00	2.00
	20-40 tahun	56	-.3036	.9894	-3.00	2.00
	>40 tahun	31	-.0645	.8139	-2.00	1.00
	Total	100	-.2700	1.0235	-3.00	2.00
Tempat duduk (kepuasan)	<20 tahun	13	.1390	1.2247	-2.00	2.00
	20-40 tahun	56	.2500	.8995	-2.00	2.00
	>40 tahun	31	.0968	.9783	-2.00	2.00
	Total	100	-.1100	.9783	-2.00	2.00
Keramahan Karyawan (kepuasan)	<20 tahun	13	-.2308	.8321	-1.00	1.00
	20-40 tahun	56	-.0536	.7488	-2.00	1.00
	>40 tahun	31	.0134	.6831	-1.00	2.00
	Total	100	-.0600	.7361	-2.00	2.00
Kecakapan karyawan (kepuasan)	<20 tahun	13	-.1538	.3755	-1.00	2.00
	20-40 tahun	56	-.1607	.7811	-2.00	1.00
	>40 tahun	31	-.0672	.5774	-1.00	2.00
	Total	100	-.1100	.6801	-2.00	2.00
Kerapian Karyawan (kepuasan)	<20 tahun	13	.2308	.8321	-1.00	1.00
	20-40 tahun	56	-.0536	.7488	-2.00	2.00
	>40 tahun	31	.3548	1.1120	-2.00	2.00
	Total	100	.1100	.8978	-2.00	4.00

Kebersihan ruangan (kepuasan)	<20 tahun	13	.0769	.9541	-2.00	4.00
	20-40 tahun	56	-.0179	.7975	-2.00	3.00
	>40 tahun	31	.1290	.9217	-1.00	2.00
	Total	100	.0400	.8519	-2.00	3.00
Musholla (kepuasan)	<20 tahun	13	-.1538	.8006	-2.00	2.00
	20-40 tahun	56	-.0714	.5987	-1.00	1.00
	>40 tahun	31	-.0323	.7063	-1.00	2.00
	Total	100	-.0700	.6553	-2.00	2.00
Kamar Mandi (kepuasan)	<20 tahun	13	.1578	.5547	-1.00	1.00
	20-40 tahun	56	-.0179	.8419	-2.00	2.00
	>40 tahun	31	-.0968	.8309	-1.00	2.00
	Total	100	-.0200	.8038	-2.00	2.00



Descriptives

Pekerjaan		N	Mean	Std Devition	Min	Max
Pelayanan pendaftaran (kepuasan)	PNS/ABRI	27	.0370	.5175	-1.00	1.00
	Peg. swasta/wiraswasta	44	.0682	.6611	-1.00	2.00
	Pelajar/Mahasiswa	19	.0526	.7050	-1.00	1.00
	Ibu rumah tangga	10	.0300	.6749	-1.00	1.00
	Total	100	.0800	.6305	-1.00	2.00
Pelayanan paramedis (kepuasan)	PNS/ABRI	27	.1852	.9623	-1.00	2.00
	Peg. swasta/wiraswasta	44	.0227	.7621	-1.00	1.00
	Pelajar/Mahasiswa	19	-.1579	.8342	-1.00	1.00
	Ibu rumah tangga	10	.2000	.7888	-1.00	1.00
	Total	100	.0500	.8333	-1.00	2.00
Biaya obat-obatan (kepuasan)	PNS/ABRI	27	-.2963	.7240	-2.00	1.00
	Peg. swasta/wiraswasta	44	-.0227	.6985	-1.00	1.00
	Pelajar/Mahasiswa	19	.2105	.8550	-1.00	2.00
	Ibu rumah tangga	10	-.2000	.6325	-1.00	1.00
	Total	100	.0700	.7420	-2.00	2.00
Pelayanan administrasi pembayaran (kepuasan)	PNS/ABRI	27	-.1481	.8182	-2.00	2.00
	Peg. swasta/wiraswasta	44	-.1364	.7951	-2.00	2.00
	Pelajar/Mahasiswa	19	-.1053	.7375	-1.00	2.00
	Ibu rumah tangga	10	-.2000	.6325	-1.00	1.00
	Total	100	-.1400	.7657	-2.00	2.00
Fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, Koran) (kepuasan)	PNS/ABRI	27	-.2593	.7121	-2.00	1.00
	Peg. swasta/wiraswasta	44	-.2727	.8174	-2.00	1.00
	Pelajar/Mahasiswa	19	-.3684	1.0116	-3.00	1.00
	Ibu rumah tangga	10	-.5000	.9718	-2.00	1.00
	Total	100	-.3100	.8372	-3.00	1.00
Tempat parkir (kepuasan)	PNS/ABRI	27	-.2593	1.0595	-2.00	2.00
	Peg. swasta/wiraswasta	44	-.1818	.9710	-3.00	2.00
	Pelajar/Mahasiswa	19	-.5263	1.0203	-3.00	1.00
	Ibu rumah tangga	10	-.2000	1.2293	-3.00	1.00
	Total	100	-.2700	1.0235	-3.00	2.00
Tempat duduk (kepuasan)	PNS/ABRI	27	-.0370	.9398	-2.00	2.00
	Peg. swasta/wiraswasta	44	-.1364	1.0021	-2.00	2.00
	Pelajar/Mahasiswa	19	-.2105	1.0842	-2.00	2.00
	Ibu rumah tangga	10	.0000	.8165	-1.00	1.00
	Total	100	-.1100	.9783	-2.00	2.00
Keramahan Karyawan (kepuasan)	PNS/ABRI	27	-.2222	.6405	-1.00	1.00
	Peg. swasta/wiraswasta	44	.1364	.8238	-2.00	2.00
	Pelajar/Mahasiswa	19	-.3158	.6710	-1.00	1.00
	Ibu rumah tangga	10	.0139	.4714	-1.00	1.00
	Total	100	-.0600	.7361	-2.00	2.00

Kecakapan karyawan (kepuasan)	PNS/ABRI	27	-.0741	.6156	-1.00	1.00
	Peg. swasta/wiraswasta	44	.0227	.6643	-1.00	2.00
	Pelajar/Mahasiswa	19	-.3158	.6710	-2.00	1.00
	Ibu rumah tangga	10	-.4000	.8433	-2.00	1.00
	Total	100	-.1100	.6801	-2.00	2.00
Kerapian Karyawan (kepuasan)	PNS/ABRI	27	.2222	1.1209	-2.00	4.00
	Peg. swasta/wiraswasta	44	.1591	.8611	-2.00	2.00
	Pelajar/Mahasiswa	19	-.1579	.6882	-1.00	1.00
	Ibu rumah tangga	10	.0100	.7379	-1.00	1.00
	Total	100	.1100	.8978	-2.00	4.00
Kebersihan ruangan (kepuasan)	PNS/ABRI	27	-.0370	.7061	-1.00	2.00
	Peg. swasta/wiraswasta	44	.1591	.9870	-2.00	3.00
	Pelajar/Mahasiswa	19	-.1053	.8093	-2.00	1.00
	Ibu rumah tangga	10	.0000	.6667	-1.00	1.00
	Total	100	.0400	.8519	-2.00	2.00
Musholla (kepuasan)	PNS/ABRI	27	.0370	.5871	-1.00	1.00
	Peg. swasta/wiraswasta	44	-.1136	.6893	-1.00	2.00
	Pelajar/Mahasiswa	19	-.1579	.7647	-2.00	1.00
	Ibu rumah tangga	10	.0000	.4714	-1.00	1.00
	Total	100	-.0700	.6553	-2.00	2.00
Kamar Mandi (kepuasan)	PNS/ABRI	27	-.1111	.6980	-1.00	1.00
	Peg. swasta/wiraswasta	44	.1364	.9045	-1.00	2.00
	Pelajar/Mahasiswa	19	-.2632	.5620	-1.00	1.00
	Ibu rumah tangga	10	-.0194	.9428	-2.00	1.00
	Total	100	-.0200	.8038	-2.00	2.00

Descriptives

Pendapatan		N	Mean	Std Devition	Min	Max
Pelayanan pendaftaran (kepuasan)	< Rp. 300.000	29	.2759	.5914	-1.00	1.00
	Rp. 3000.000-Rp.600.000	39	.0000	.6489	-1.00	1.00
	> Rp. 600.000	32	.0139	.6222	-1.00	2.00
	Total	100	.0800	.6305	-1.00	2.00
Pelayanan paramedis (kepuasan)	< Rp. 300.000	29	.1724	.8481	-1.00	1.00
	Rp. 3000.000-Rp.600.000	39	.1026	.7879	-1.00	2.00
	> Rp. 600.000	32	-.1250	.8707	-1.00	2.00
	Total	100	.0500	.8333	-1.00	2.00
Biaya obat-obatan (kepuasan)	< Rp. 300.000	29	-.0139	.7559	-1.00	2.00
	Rp. 3000.000-Rp.600.000	39	-.0513	.7591	-1.00	1.00
	> Rp. 600.000	32	-.1562	.7233	-2.00	1.00
	Total	100	-.0700	.7420	-2.00	2.00
Pelayanan administrasi pembayaran (kepuasan)	< Rp. 300.000	29	-.1724	.6584	-1.00	2.00
	Rp. 3000.000-Rp.600.000	39	-.1282	.6951	-1.00	1.00
	> Rp. 600.000	32	-.1250	.9419	-2.00	2.00
	Total	100	-.1400	.7657	-2.00	2.00
Fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, Koran) (kepuasan)	< Rp. 300.000	29	-.5862	.9070	-3.00	1.00
	Rp. 3000.000-Rp.600.000	39	-.1026	.8521	-2.00	1.00
	> Rp. 600.000	32	-.3125	.6927	-2.00	1.00
	Total	100	-.3100	.8372	-3.00	1.00
Tempat parkir (kepuasan)	< Rp. 300.000	29	-.2759	1.2789	-3.00	2.00
	Rp. 3000.000-Rp.600.000	39	-.2821	.9162	-2.00	2.00
	> Rp. 600.000	32	-.2500	.9158	-2.00	1.00
	Total	100	-.2700	1.0235	-3.00	2.00
Tempat duduk (kepuasan)	< Rp. 300.000	29	-.0345	1.0851	-2.00	2.00
	Rp. 3000.000-Rp.600.000	39	-.2821	.8870	-2.00	1.00
	> Rp. 600.000	32	.0312	.9667	-2.00	2.00
	Total	100	-.1100	.9783	-2.00	2.00
Keramahan Karyawan (kepuasan)	< Rp. 300.000	29	-.0345	.7311	-1.00	2.00
	Rp. 3000.000-Rp.600.000	39	.0256	.7776	-2.00	1.00
	> Rp. 600.000	32	-.1875	.6927	-2.00	1.00
	Total	100	-.0600	.7361	-2.00	2.00
Kecakapan karyawan (kepuasan)	< Rp. 300.000	29	-.2069	.6199	-2.00	1.00
	Rp. 3000.000-Rp.600.000	39	-.0513	.7591	-2.00	2.00
	> Rp. 600.000	32	-.0937	.6405	-1.00	1.00
	Total	100	-.1100	.6801	-2.00	2.00
Kerapian Karyawan (kepuasan)	< Rp. 300.000	29	.1379	.7894	-1.00	1.00
	Rp. 3000.000-Rp.600.000	39	.0000	.8272	-2.00	2.00
	> Rp. 600.000	32	.2188	1.0697	-2.00	4.00
	Total	100	.1100	.8978	-2.00	4.00

Kebersihan ruangan (kepuasan)	< Rp. 300.000	29	.0345	.9056	-2.00	2.00
	Rp. 300.000-Rp.600.000	39	.1026	.7578	-1.00	2.00
	> Rp. 600.000	32	-.0313	.9327	-1.00	3.00
	Total	100	.0400	.8519	-2.00	3.00
Musholla (kepuasan)	< Rp. 300.000	29	-.1034	.6732	-2.00	1.00
	Rp. 300.000-Rp.600.000	39	-.0256	.5374	-1.00	1.00
	> Rp. 600.000	32	-.0938	.7771	-1.00	2.00
	Total	100	-.0700	.6553	-2.00	2.00
Kamar Mandi (kepuasan)	< Rp. 300.000	29	.0345	.7311	-2.00	1.00
	Rp. 300.000-Rp.600.000	39	.0256	.8425	-1.00	2.00
	> Rp. 600.000	32	-.1250	.8328	-1.00	2.00
	Total	100	-.0200	.8038	-2.00	2.00



Descriptives

Pendidikan		N	Mean	Std Devition	Min	Max
Pelayanan pendaftaran (kepuasan)	Pendidikan dasar & menengah	54	.0556	.6845	-1.00	2.00
	Perguruan tinggi	46	.1087	.5668	-1.00	1.00
	Total	100	.0800	.6305	-1.00	2.00
Pelayanan paramedis (kepuasan)	Pendidikan dasar & menengah	54	.1296	.7782	-1.00	2.00
	Perguruan tinggi	46	-.0435	.8933	-1.00	2.00
	Total	100	.0500	.8333	-1.00	2.00
Biaya obat-obatan (kepuasan)	Pendidikan dasar & menengah	54	.0185	.7135	-1.00	1.00
	Perguruan tinggi	46	-.1739	.7690	-2.00	2.00
	Total	100	-.0700	.7420	-2.00	2.00
Pelayanan administrasi pembayaran (kepuasan)	Pendidikan dasar & menengah	54	-.1296	.7017	-1.00	2.00
	Perguruan tinggi	46	-.1522	.8424	-2.00	2.00
	Total	100	-.1400	.7657	-2.00	2.00
Fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, TV, Koran) (kepuasan)	Pendidikan dasar & menengah	54	-.4259	.9235	-3.00	1.00
	Perguruan tinggi	46	-.1739	.7088	-2.00	1.00
	Total	100	-.3100	.8372	-3.00	1.00
Tempat parkir (kepuasan)	Pendidikan dasar & menengah	54	-.3704	-1.0514	-3.00	1.00
	Perguruan tinggi	46	-.1522	.9881	-2.00	2.00
	Total	100	-.2700	-1.0235	-3.00	2.00
Tempat duduk (kepuasan)	Pendidikan dasar & menengah	54	-.0926	-.9570	-2.00	2.00
	Perguruan tinggi	46	-.1304	1.0024	-2.00	2.00
	Total	100	-.1100	.9733	-2.00	2.00
Keramahan Karyawan (kepuasan)	Pendidikan dasar & menengah	54	.0741	.7486	-1.00	2.00
	Perguruan tinggi	46	.2174	.6964	-2.00	1.00
	Total	100	.0600	.7361	-2.00	2.00
Kecakapan karyawan (kepuasan)	Pendidikan dasar & menengah	54	-.1296	.7535	-2.00	2.00
	Perguruan tinggi	46	-.0870	.5898	-1.00	1.00
	Total	100	-.1100	.6801	-2.00	2.00
Kerapian Karyawan (kepuasan)	Pendidikan dasar & menengah	54	.1667	.8412	-1.00	2.00
	Perguruan tinggi	46	.0435	.9651	-2.00	4.00
	Total	100	.1100	.8978	2.00	4.00

Kebersihan ruangan (kepuasan)	Pendidikan dasar & menengah	54	.1111	.8615	-2.00	3.00
	Perguruan tinggi	46	-.0435	.8421	-2.00	2.00
	Total	100	.0400	.8515	-2.00	3.00
Musholla (kepuasan)	Pendidikan dasar & menengah	54	-.0370	.6719	-2.00	2.00
	Perguruan tinggi	46	-.1087	.6404	-1.00	1.00
	Total	100	-.0700	.6553	-2.00	2.00
Kamar Mandi (kepuasan)	Pendidikan dasar & menengah	54	.1296	.8912	-2.00	2.00
	Perguruan tinggi	46	-.1957	.6539	-1.00	1.00
	Total	100	-.0200	.8038	-2.00	2.00

