

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Keperawatan
Minat Utama Program Studi Ilmu Keperawatan**



**Diajukan Oleh :
Muayanah
NIM : A21701666**

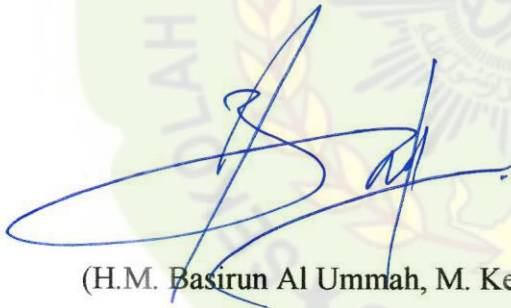
**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH
GOMBONG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

Telah disetujui dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk
diujikan Pada Tanggal

Pembimbing I



(H.M. Basirun Al Ummah, M. Kes)

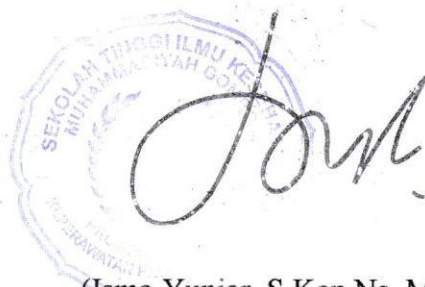
Pembimbing II



(Ery Purwanti, M.Sc)

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Keperawatan



(Isma Yuniar, S.Kep.Ns, M.Kep)

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Muayanah

NIM : A21701666

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal

Susunan Dewan Penguji:

1. Isma Yuniar, S.Kep.Ns, M.Kep (Penguji I)
2. H.M. Basirun Al Ummah, M. Kes (Penguji II)
3. Ery Purwanti, M.Sc (Penguji III)

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Keperawatan


(Isma Yuniar, S.Kep.Ns, M.Kep)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi yang saya ajukan tidak terdapat karya yang pernah diajukan 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 digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Gombong, 7 Februari 2019



(Muayanah)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muayanah
TTL : Kebumen, 27 Juli 1980
Alamat : Ketanda RT 04 RW 04 Sumpiuh, Banyumas
No. HP : 085225275823
Email : Muayyanah596@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:
“Analisis kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong”

Bebas dari plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari skripsi tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Dibuat di Gombong

Pada tanggal 7 Februari 2019

Yang membuat pernyataan



(Muayanah)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik STIKes Muhammadiyah Gombong, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muayanah
NIM : A21701666
Program Studi : S1 Keperawatan
Jenis Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIKes Muhammadiyah Gombong Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

“Analisis kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STIKes Muhammadiyah Gombong berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Gombong, Kebumen

Pada Tanggal : 7 Februari 2019

Yang Menyatakan



(Muayanah)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas karunia dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong” dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini penulis susun sebagai persyaratan untuk mencapai derajat sarjana S1 minat utama program studi ilmu keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombong.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Herniyatun, S. Kp., M. Kep Sp., Mat, selaku Ketua STIKES Muhammadiyah Gombong.
2. Isma Yuniar, M. Kep, selaku Ketua Prodi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong
3. H.M. Basirun Al Ummah, M. Kes, selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan waktu, pemikiran, perhatian, dan memberikan pengarahan dalam membimbing penulis untuk penyusunan skripsi penelitian ini.
4. Ery Purwanti, M.Sc, selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan waktu, pemikiran, perhatian, dan memberikan pengarahan dalam membimbing penulis untuk penyusunan skripsi penelitian ini.
5. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan semangat, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik isi maupun penyusunnya. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Gombong, 1 Februari 2019

Penulis

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
STIKES MUHAMMADIYAH GOMBONG
Skripsi, Februari 2019

Muayanah ¹⁾ H.M. Basirun Al Ummah ²⁾ Ery Purwanti ³⁾

ABSTRAK
ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

Latar Belakang : Rumah sakit memiliki peran yang sangat penting dalam upaya menaikkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Kemampuan rumah sakit memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari kepuasan pasien.

Tujuan : Mengetahui kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong.

Metode : Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan survey. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 pasien yang diambil secara *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Data dianalisa menggunakan analisa deskriptif.

Hasil Penelitian: Pasien di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong merasa cukup puas terhadap kinerja di ruang rawat inap (57,0%). Kepuasan pasien di ruang rawat inap dilihat berdasarkan dimensi *tangibles* merasa kurang puas (73.0%). Kepuasan pasien di ruang rawat inap dilihat berdasarkan dimensi *reliability* merasa cukup puas (89.0%). Kepuasan pasien di ruang rawat inap dilihat berdasarkan dimensi *responsiveness* merasa kurang puas (55.0%). Kepuasan pasien di ruang rawat inap dilihat berdasarkan dimensi *assurance* merasa kurang puas (56.0%). Kepuasan pasien di ruang rawat inap dilihat berdasarkan dimensi *empathy* merasa kurang puas (42.0%).

Kesimpulan : Pasien merasa cukup puas terhadap kinerja di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong

Rekomendasi: Diharapkan diselenggarakan pelatihan kepada tenaga medis untuk meningkatkan kompetensi/ kemampuan sehingga dapat lebih memberikan pelayanan yang lebih baik.

Kata Kunci : kepuasan, rawat inap

1) Mahasiswa S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong

2) Pembimbing I Dosen STIKES Muhammadiyah Gombong

3) Pembimbing II Dosen STIKES Muhammadiyah Gombong

BACHELOR OF NURSING PROGRAM
MUHAMMADIYAH HEALTH SCIENCE INSTITUTE OF GOMBONG
Minithesis, February 2019

Muayanah ¹⁾, H.M. Basirun Al Ummah ²⁾, Ery Purwanti ³⁾

ABSTRACT

**ANALYSIS OF LONG STAY PATIENTS' SATISFACTION
AT PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL OF GOMBONG**

Background: Hospitals have very important role regarding efforts to improve the health of the people of Indonesia. Increasing public awareness about health has resulted in demands to improve health services. The ability of the hospital to meet patient needs can be measured by patient satisfaction.

Objective: To find out the long stay patients' satisfaction at PKU Muhammadiyah hospital of Gombong.

Method: The present study used descriptive method with survey approach. The samples were 100 patients taken by purposive sampling technique. The research instrument used questionnaires. Data was analyzed using descriptive analysis.

Results: Long stay patients at PKU Muhammadiyah hospital of Gombong felt quite satisfied with the performance of the hospitalization room (57.0%). Patients' satisfaction of the hospitalization room seen based on the tangibles dimension was dissatisfied feeling (73.0%). Patients' satisfaction of the hospitalization room seen based on the reliability dimension was quite satisfied feeling (89.0%). Patients' satisfaction of the hospitalization room seen based on the responsiveness dimension was less satisfied (55.0%). Patients' satisfaction of the hospitalization room seen based on the assurance dimension was less satisfied (56.0%). Patients' satisfaction of the hospitalization room seen based on the empathy dimension was less satisfied (42.0%).

Conclusion: Patients felt quite satisfied with the performance of the hospitalization room at PKU Muhammadiyah hospital of Gombong.

Recommendations: Training is expected to be held for medical personnel to improve competencies / abilities so that they can provide better services.

Keywords: *long stay patients, satisfaction, performance of hospitalization*

1) Student of Muhammadiyah Health Science Institute of Gombong

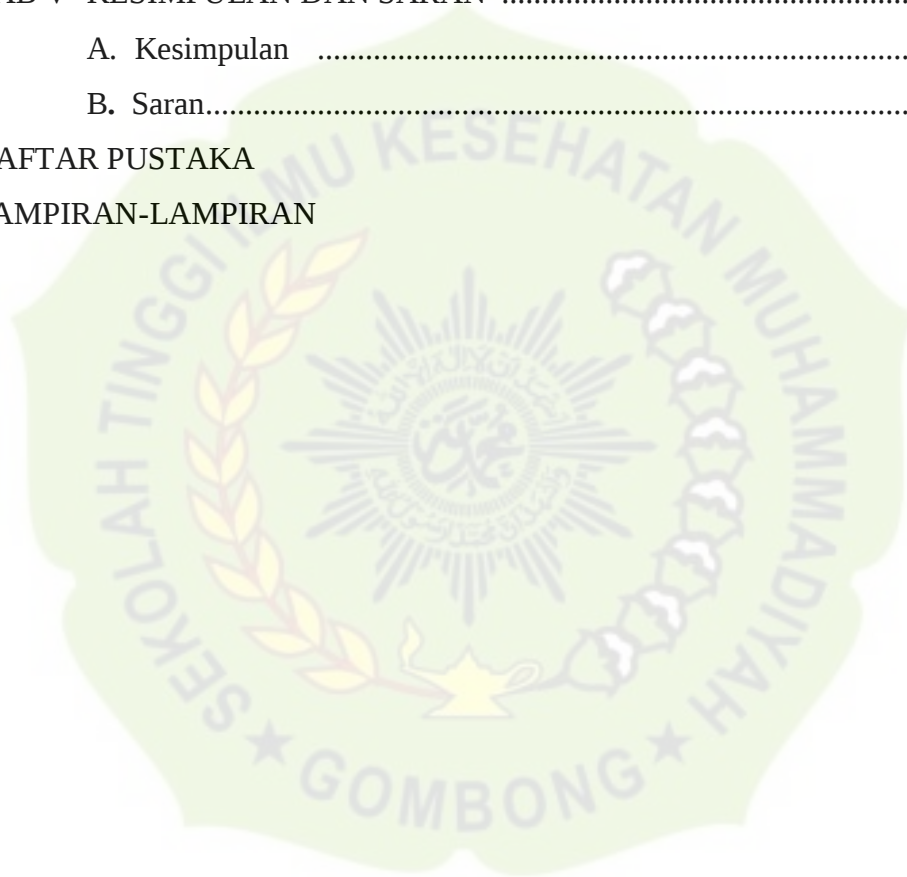
2) Lecturer of Muhammadiyah Health Science Institute of Gombong

3) Lecturer of Muhammadiyah Health Science Institute of Gombong

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teori	7
B. Kerangka Teori	20
C. Kerangka Konsep.....	21
D. Pertanyaan Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Metode Penelitian	22
B. Populasi dan Sampel	22
C. Variabel Penelitian.....	23
D. Definisi Operasional	24
E. Instrumen Penelitian	26

F Uji Validitas dan Reliabilitas	27
G. Teknik Analisa Data	28
H. Pengolahan Data	30
I. Etika Penelitian.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Hasil Penelitian	33
B. Pembahasan	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
A. Kesimpulan	45
B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	20
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	21



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional	24
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Gombong	27
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Gombong	33
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Dari Segi Tangibles RS PKU Muhammadiyah Gombong	33
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Dari Segi <i>Reliability</i> RS PKU Muhammadiyah Gombong	34
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Dari Segi <i>Responsiveness</i> RS PKU Muhammadiyah Gombong	34
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Dari Segi <i>Assurance</i> RS PKU Muhammadiyah Gombong	34
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Dari Segi <i>Empathy</i> RS PKU Muhammadiyah Gombong	35

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2. Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Kuesioner
- Lampiran 4. Hasil Uji Statistik
- Lampiran 5. Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 6. Lembar Konsultasi Pembimbing



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan secara umum memiliki peran yang sangat penting dalam upaya menaikkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia (Aditama, 2012). Salah satu aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia adalah kesehatan. Manusia kebanyakan akan melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima. Orang yang sedang menderita sakit biasanya akan berusaha untuk mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya hingga dia sembuh. Tubuh yang sehat merupakan kehendak setiap orang. Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu di antaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit (Adisasmito, 2009).

Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu kode etik profesi dan medis. Industri jasa pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit beberapa tahun terakhir menunjukkan trend perkembangan. Perkembangan atau penambahan rumah sakit pemerintah maupun swasta pada setiap daerah di Indonesia membuat peta persaingan industri jasa pelayanan kesehatan yang makin ketat. Hal tersebut mengakibatkan masyarakat semakin kritis dalam memilih pelayanan kesehatan yang berkualitas (Widyaningsih, 2010).

Menurut survei Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2013 pemanfaatan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit untuk rawat inap di Indonesia secara nasional sebesar 2,3% (Kemenkes RI, 2013). Beberapa hasil penelitian terkait dengan kualitas pelayanan rumah sakit, yaitu hasil penelitian Al-Doghaither (2014) menyimpulkan bahwa penilaian tingkat kepuasan pasien rawat inap tentang pelayanan dokter di rumah sakit King Khalid University

Arab Saudi meliputi diagnosis pasien, komunikasi dengan pasien dan perhatian terhadap pasien belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter sebesar 54%.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya membuat sesuatu memadai atau pemenuhan sesuatu (Tjiptono dan Chandra, 2010). Menurut Barnes (2013) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan. Kotler (2009) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan kecewa atau senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk atau persepsi kinerja dengan harapan-harapannya.

Cheng et al. (2013), di Taiwan menyimpulkan bahwa keterampilan interpersonal (penjelasan, sikap dan perhatian dokter) dalam menangani berbagai penyakit pasien lebih berpengaruh daripada kompetensi klinis dokter terhadap kepuasan pasien. Sebaliknya, kompetensi teknis merupakan prediktor yang lebih berpengaruh untuk direkomendasikan dalam menangani penyakit pasien. Penelitian Yohana (2009) di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus menyimpulkan bahwa faktor dokter memberikan diagnosa dengan tepat, dokter memberikan obat yang tidak banyak efek sampingnya, dokter ramah dan murah senyum, merupakan faktor yang dianggap sangat penting bagi pasien tetapi dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan pasien atau kurang memuaskan.

Penelitian Baequny (2009) mengungkapkan bahwa pasien yang telah mendapatkan pelayanan dokter keluarga terdapat 10% yang mengeluhkan kurangnya informasi yang diberikan dokter terkait dengan penyakitnya. Mereka hanya diberikan informasi tentang hasil pemeriksaan tanda vital seperti tekanan darah dan pemeriksaan suhu, menyebutkan jenis penyakit yang mungkin dideritanya tanpa menjelaskan mengenai penyebab, cara pencegahan maupun penularan dan cara perawatan secara lebih terinci.

Dalam perkembangan masyarakat yang semakin kritis, maka kualitas pelayanan akan menjadi sorotan apalagi untuk pelayanan sekarang ini tidak hanya pelayanan medis semata. *Quality Assurance* atau menjaga kualitas masih merupakan hal yang baru di Indonesia, dan rumah sakit baru mulai

secara konsep menangkap hal ini, tetapi pelaksanaannya timbul tenggelam, sebab tanpa kesungguhan akan semakin tertinggal jauh (Sabarguna, 2014). Kualitas pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen menggunakan barang atau jasa. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2008).

Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien (Bata, 2013). Kemampuan rumah sakit memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari kepuasan pasien. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang dan jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik dan memuaskan (Assauri, 2008). Kepuasan pasien perlu diupayakan karena merupakan hal penting yang akan mempengaruhi pemasaran rumah sakit. Pengukuran kepuasan pasien relatif mudah dikerjakan dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan rumah sakit dalam segi kepuasan pasien (Sabarguna, 2014). Menurut Nursalam (2013), ada lima dimensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, yaitu dimensi *tangibles* (kenyataan), dimensi *reliability* (kepercayaan), dimensi *responsiveness* (tangung jawab), dimensi *assurance* (jaminan), dan dimensi *empathy* (keperdulian).

Rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong yang terletak di Jl. Yos Sudarso No. 461 Gombong 54412, telp. (0287) 471780 mempunyai tujuh ruang rawat inap yaitu Multazam, Husna, Barokah, ICU, Amanah, Rahmah,

dan Inayah dengan 26 pelayanan dokter spesialis. Rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong selalu meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai target yang diharapkan. Upaya yang dilakukan adalah dengan penambahan jumlah tenaga kesehatan, dan penambahan fasilitas pelayanan.

Hasil survey RS PKU Muhammadiyah Gombong tingkat kepuasan pasien rawat inap tentang keramahan petugas yaitu 85%. Rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong telah memiliki kotak saran yang aktif untuk menampung keluhan pasien, namun belum ditemukannya survei lebih lanjut tentang kepuasan pasien. Hasil observasi 5 pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong menunjukkan pasien pertama mengeluhkan kurangnya papan petunjuk di ruang rawat inap, pasien kedua mengeluhkan kurangnya informasi yang diberikan tenaga medis sebelum pelayanan kesehatan, pasien ketiga mengeluhkan respon tenaga medis sedikit lambat ketika pasien memanggil, pasien keempat menyatakan ramahnya tenaga medis ketika menghadapi pasien, dan pasien kelima menyatakan tenaga medis memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pasien. Sementara itu, agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien, perlu mengevaluasi pelayanan yang diberikan secara bertahap untuk meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan data studi pendahuluan tersebut memotivasi penulis untuk menganalisis kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat diangkat adalah “Bagaimana kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong ?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *tangibles* (kenyataan) di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong.
- b. Mengetahui kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *reliability* (kepercayaan) di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong.
- c. Mengetahui kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *responsiveness* (tanggung jawab) di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong.
- d. Mengetahui kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *assurance* (jaminan) di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong.
- e. Mengetahui kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *empathy* (keperdulian) di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dan memberikan informasi ilmiah mengenai kepuasan pasien rawat inap.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi praktisi (tempat penelitian)

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen rumah sakit untuk perbaikan dalam kualitas pelayanan pasien rawat inap, dalam rangka peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

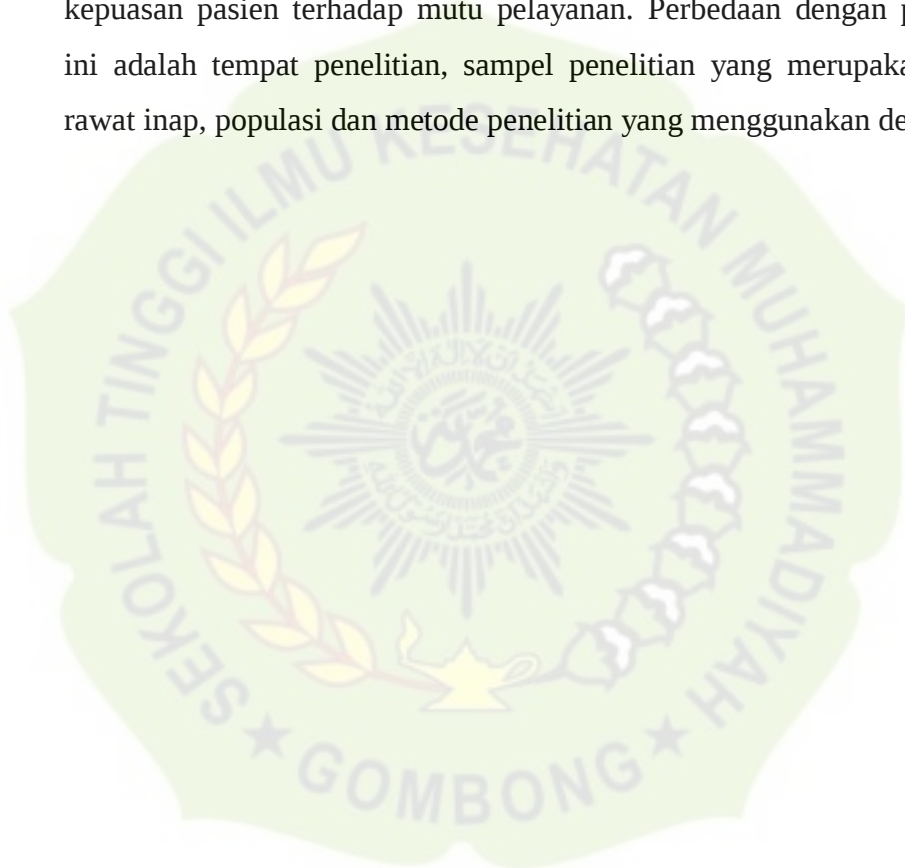
b. Manfaat bagi pasien

Menjamin pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar selama menjalani perawatan di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong

E. Keaslian Penelitian

1. Sulton (2014) melakukan penelitian tentang “Gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dibagian tempat pendaftaran pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang Tahun 2014”. Tujuan penelitian yaitu mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dibagian tempat pendaftaran pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang Tahun 2014. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Pedoman penelitian yang digunakan adalah cross sectional. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien puas terhadap pendekatan dan perilaku petugas 85,45%, namun masih terdapat 23,47% yang berpendapat tidak puas terhadap kecekatan petugas. Sebagian besar pasien puas terhadap mutu informasi yang diberikan petugas 94,38%, namun masih terdapat 11,23% pasien yang berpendapat penyampaian informasi tidak baik. Sebagian besar pasien puas terhadap fasilitas umum 78,57%, namun masih terdapat 31,64% pasien yang berpendapat jumlah tempat duduk kurang memadai. Persamaan dengan penelitian ini adalah mengenai tema kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah tempat penelitian, sampel penelitian yang merupakan pasien rawat inap, serta populasi.
2. Kuntoro (2017) melakukan penelitian tentang “Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta”. Tujuan penelitian yaitu mengetahui distribusi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik kuantitatif dengan rancangan Cross sectional dan teknik sampel yang digunakan adalah purposive accidental. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Teknik analisa data menggunakan statistik inferensial (uji Kruskal-Wallis dan

Mann-Whitney). Berdasarkan hasil penelitian 84% menyatakan puas terhadap pelayanan di TPP. Dimensi yang perlu ditingkatkan adalah dimensi Assurance pada bagian kemampuan petugas. Berdasarkan hasil uji statistik Kruskal-Wallis dan Mann-Whitney ada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan karakteristik pendidikan pasien, dengan nilai p (sig) sebesar 0.003. Persamaan dengan penelitian ini adalah mengenai tema kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah tempat penelitian, sampel penelitian yang merupakan pasien rawat inap, populasi dan metode penelitian yang menggunakan deskriptif.



DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, W., (2009). *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Aditama, T.Y. (2012). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.
- Al-Doghaither, A. H. (2014). Inpatient Satisfaction with Physician Services at King Khalid University Hospital, Riyadh, Saudi Arabia. *Eastern Mediteranian Health Journal* vol 4 (3)
- Arikunto, Suharsimi. (2009). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Assauri S., (2008). *Costomer Service yang Baik Landasan Pencapaian Costomer Satisfaction*. Jakarta: Rineka Cipta
- Baequny, A, (2009). *Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Askes Sosial PT. Askes terhadap Pelayanan Dokter Keluarga di Kota Pekalongan*. Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Balitbang Kemenkes RI. (2013). *Riset Kesehatan Dasar; RISKESDAS*. Jakarta: Balitbang Kemenkes RI.
- Bata Y.W., Arifin M.A., Darmansyah., (2013). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Laki pada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013*. Makassar: Universitas Hasanuddin
- Cheng, S.H, Ming, C.Y, Tung L.C (2013). Patient satisfaction with and recommendation of a hospital: effects of interpersonal and technical aspects of hospital care. *International Journal for Quality in Health Care* 2013; Volume 15, Number 4: pp. 345±355
- Eny Kustiyah, Astuti. (2014). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*. Gema. Vol. 26, No. 48 Th. XXVI/48/Februari-Juli.
- Ersanto. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Pemangat. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 1, No. 1.
- Irawan. (2012). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Kotler, J.P (2010). *Corporate Culture and Performance*. New York: The Press. A Division of Macmillan Inc.

- Lupiyoadi, R, dkk. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muninjaya, A,A. (2014). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: ECG.
- Riwidikdo. (2009). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Bina Pustaka.
- Sabarguna, B,H. (2014). *Pemasaran Rumah Sakit*. Jogjakarta: Penerbit Konsorsium Islam Jateng.
- Santosa,R. Moch. (2008). *Peran Tenaga Pengisi Rekam Medik Terhadap Kelengkapan , Keakuratan, dan Memenuhi Aspek Hukum Rekam Medis Rawat Inap di RSU. Bhakti Yudha tahun 2008* : Tesis Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok
- Sugiono. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Supartiningsih (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, Januari 2017
- Widyaningsih. (2010). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Vol. 13, Citra Rumah Sakit Balimed Denpasar*. Yogyakarta: Fak. Ekonomi UGM.
- Yohana, A, (2009). *Analisis Harapan Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Spesialis di RSI Sunan Kudus*. Tesis. Program Pascasarjana, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Zeithaml, Valerie A, dkk. (2009). *Delivering Quality service: Balancing customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press

LAMPIRAN



Lampiran 1

PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada

Yth.....

Di

Ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah Mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong :

Nama : Muayanah

NIM : A21701666

Saat ini sedang mengadakan penelitian dengan judul “Analisis kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong”. Oleh karena itu, berikut ini saya jelaskan beberapa hal terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

1. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong
2. Responden diharapkan mengisi kuesioner yang disediakan
3. Manfaat penelitian ini yaitu sebagai masukan bagi manajemen rumah sakit untuk perbaikan dalam kualitas pelayanan pasien rawat inap, dalam rangka peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.
4. Adanya potensi risiko termasuk risiko sosial (misalnya risiko reputasi karena anda dalam kondisi sakit) apabila informasi yang anda berikan disebarkan kepada orang lain. Untuk menghindari risiko tersebut, maka kami tidak akan menanyakan informasi pribadi terkait nama, nomor telepon, tempat tanggal lahir dalam penelitian ini.
5. Anda dapat menolak untuk menjawab beberapa pertanyaan atau dapat berhenti berpartisipasi dalam penelitian ini kapan saja. Penelitian ini tidak akan mempengaruhi pelayanan kesehatan yang anda terima. Tetapi juga, peneliti dapat memberhentikan anda dari penelitian ini kapan saja apabila peneliti meyakini bahwa anda tidak memiliki ketertarikan dalam penelitian ini, jika anda tidak mengikuti aturan penelitian, atau apabila penelitian telah dihentikan. Semua informasi yang dikumpulkan selama penelitian akan dijaga kerahasiaannya dengan ketat.
6. Mengambil bagian dalam penelitian ini adalah pilihan anda. Tidak akan ada hukuman apabila anda memutuskan untuk tidak berpartisipasi dalam penelitian ini. Pilihan anda tidak akan mempengaruhi hubungan anda dengan fasilitas kesehatan

7. Penelitian ini bersifat sukarela dan tidak ada biaya partisipasi dalam penelitian.
8. Informasi yang akan dikumpulkan selama penelitian akan dirahasiakan dan hasil dari penelitian akan dibagikan kepada pemangku kebijakan disetiap fasilitas kesehatan yang terlibat dalam penelitian ini dan dapat dipublikasikan untuk tujuan ilmiah saja. Bagaimanapun juga, identitas anda tidak akan dibuka.
9. Kerahasiaan semua tindakan yang telah dilakukan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.
10. Jika anda masih memiliki pertanyaan yang ingin ditanyakan terkait keikutsertaan dalam penelitian ini, silahkan menghubungi peneliti di nomor 085225275823 (Muayanah)
11. Peneliti
Nama : Muayanah
Alamat Kantor : RS PKU Muhammadiyah Gombong
No. Hp : 085225275823
Bidang Keahlian : Perawat Pelaksana

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti

Muayanah

Lampiran 2

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nomor Responden :

Umur :

Alamat :

Dengan ini saya bersedia menjadi responden pada penelitian dengan judul “Analisis kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong”, yang diteliti oleh :

Nama : Muayanah

NIM : A21701666

Demikian persetujuan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

		Gombong,2018
Peneliti	Saksi	Yang Membuat Pernyataan*)
(Muayanah)	(.....)	(.....)

Keterangan

* Individu yang membuat pernyataan merupakan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong. Jika responden tidak bisa menandatangani lembar surat persetujuan menjadi responden namun bersedia menjadi responden maka keluarga bisa mewakilkan.

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**

Kuesioner

A. Identitas

a. No. Responden :

b. Inisial :

B. Kepuasan Pasien Rawat Inap

Berilah tanda (X) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan “KENYATAAN” yang diterima dalam pelayanan, pada kolom :

1. Sangat Setuju
2. Setuju
3. Kurang Setuju
4. Tidak Setuju
5. Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Tanggapan				
		1	2	3	4	5
	<i>Tangibles (bukti fisik)</i>					
1	Ruang rawat inap tidak memiliki tempat tidur yang nyaman					
2	Ruang rawat inap tidak terjaga kebersihannya					
3	Ruang rawat inap memiliki perawat yang berpenampilan rapi					
4	Ruang rawat inap tidak memiliki tabung oksigen					
5	Ruang rawat inap memiliki kelengkapan peralatan medis					
6	Ruang rawat inap memiliki peralatan medis yang canggih					
7	Ruang rawat inap tidak memiliki papan petunjuk yang jelas.					
8	Ruang rawat inap tidak memiliki ruang tunggu yang memadai					
9	Ruang rawat inap memiliki WC bersih					
10	Ruang rawat inap memiliki air yang memadai dan bersih.					

No	Pernyataan	Tanggapan				
		1	2	3	4	5
11	Peralatan kesehatan modern yang digunakan tenaga medis					
12	Peralatan yang bersih digunakan yang digunakan tenaga medis					
	Reliability (kehandalan)					
13	Tenaga Medis memberikan pelayanan kurang teliti dan kurang berhati-hati					
14	Tenaga Medis memberikan pelayanan tidak tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.					
15	Tenaga Medis dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pasien.					
16	Tenaga Medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan					
17	Tenaga Medis tidak menerangkan hasil tindakan yang telah dilakukan					
18	Tenaga Medis memiliki diagnosis yang kurang akurat					
19	Tenaga Medis menerapkan jam kunjungan dokter tepat waktu					
20	Biaya yang dipungut tidak sesuai dengan ketentuan yang ada					
21	Tenaga Medis memberikan pelayanan tanpa kesalahan					
22	Tenaga Medis memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat.					
23	Pelayanan tenaga medis dapat diandalkan ketika pasien memiliki keluhan					
24	Masalah kesehatan pasien dapat tertangani dengan baik					
	Responsiveness (ketanggapan)					
25	Tenaga Medis bersedia menanggapi keluhan pasien.					
26	Tenaga Medis bersedia membantu pasien ketika tidak mampu melakukan sendiri kegiatan seperti makan, minum, ke kamar mandi, dll.					
27	Tenaga Medis menerima dan melayani dengan baik.					
28	Tenaga Medis melakukan tindakan secara tepat.					

No	Pernyataan	Tanggapan				
		1	2	3	4	5
29	Tenaga Medis melakukan tindakan tidak sesuai prosedur.					
30	Tenaga Medis tidak mengarahkan pasien untuk memutuskan tindakan yang harus diambil ketika pasien bingung.					
31	Tenaga Medis tidak membantu mendapatkan informasi dari dokter tentang penyakit pasien					
32	Tenaga Medis tidak segera merespon ketika pasien memanggil					
33	Tenaga medis dapat memberikan saran dengan bijaksana					
34	Tenaga Medis melakukan tindakan secara cepat					
35	Tenaga medis menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu pasien					
36	Tenaga medis memberitahu pasien tentang kapan pelayanan akan diberikan					
	Assurance (jaminan)					
37	Ruang rawat inap tidak memiliki tenaga medis yang ahli di bidangnya					
38	Ruang rawat inap tidak memiliki tenaga medis yang dapat diandalkan					
39	Ruang rawat inap tidak memiliki tenaga medis yang selalu bersikap ramah					
40	Ruang rawat inap tidak memiliki tenaga medis yang selalu bersikap sopan					
41	Ruang rawat inap memiliki tenaga medis yang mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit pasien cukup baik					
42	Ruang rawat inap memiliki tenaga medis yang menyediakan obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap.					
43	Ruang rawat inap memiliki tenaga medis yang bersifat cekatan serta menghargai pasien					
44	Ruang rawat inap memiliki tenaga medis yang melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.					
45	Ruang rawat inap memiliki tenaga medis yang mempunyai catatan medis pasien					
46	Ruang rawat inap memiliki tenaga medis yang mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan.					

No	Pernyataan	Tanggapan				
		1	2	3	4	5
47	Tenaga medis dapat menumbuhkan kepercayaan dalam diri pasien					
48	Pasien merasa yakin dengan kesembuhan setelah mendapat pelayanan dari tenaga medis					
	Perhatian (<i>empathy</i>)					
49	Tenaga medis memberikan perhatian khusus secara tulus					
50	Tenaga medis tidak memahami kebutuhan pasien					
51	Tenaga medis membedakan dalam memberikan pelayanan					
52	Tenaga medis berusaha memenuhi kebutuhan pasien.					
53	Tenaga medis memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.					
54	Tenaga medis memberikan pelayanan tidak sesuai dengan keinginan pasien					
55	Tenaga medis memperhatikan sungguh-sungguh pasien.					
56	Tenaga medis mendengarkan keluhan tentang penyakit yang pasien derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi					
57	Tenaga medis dalam melayani bersikap sopan					
58	Tenaga medis dalam melayani bersikap ramah.					
59	Tenaga medis menunjukkan pelayanan yang nyaman					
60	Tenaga medis mengutamakan kepentingan pasien dengan sepenuh hati					

Correlations

		Total
Item1	Pearson Correlation	,865(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item2	Pearson Correlation	,667(**)
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	20
Item3	Pearson Correlation	,712(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item4	Pearson Correlation	,894(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item5	Pearson Correlation	,755(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item6	Pearson Correlation	,891(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item7	Pearson Correlation	,648(**)
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	20
Item8	Pearson Correlation	,860(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item9	Pearson Correlation	,649(**)
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	20
Item10	Pearson Correlation	,932(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item11	Pearson Correlation	,789(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item12	Pearson Correlation	,774(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item13	Pearson Correlation	,875(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item14	Pearson Correlation	,892(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item15	Pearson Correlation	,831(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20

Item16	Pearson Correlation	,812(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item17	Pearson Correlation	,713(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item18	Pearson Correlation	,828(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item19	Pearson Correlation	,620(**)
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	20
Item20	Pearson Correlation	,897(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item21	Pearson Correlation	,831(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item22	Pearson Correlation	,707(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item23	Pearson Correlation	,762(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item24	Pearson Correlation	,676(**)
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	20
Item25	Pearson Correlation	,931(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item26	Pearson Correlation	,746(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item27	Pearson Correlation	,727(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item28	Pearson Correlation	,813(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item29	Pearson Correlation	,753(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item30	Pearson Correlation	,760(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20

Item31	Pearson Correlation	,813(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item32	Pearson Correlation	,732(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item33	Pearson Correlation	,797(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item34	Pearson Correlation	,748(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item35	Pearson Correlation	,784(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item36	Pearson Correlation	,760(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item37	Pearson Correlation	,737(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item38	Pearson Correlation	,772(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item39	Pearson Correlation	,732(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item40	Pearson Correlation	,923(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item41	Pearson Correlation	,659(**)
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	20
Item42	Pearson Correlation	,748(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item43	Pearson Correlation	,644(**)
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	20
Item44	Pearson Correlation	,829(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item45	Pearson Correlation	,897(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item46	Pearson Correlation	,895(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20

Item47	Pearson Correlation	,895(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item48	Pearson Correlation	,611(**)
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	20
Item49	Pearson Correlation	,731(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item50	Pearson Correlation	,863(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item51	Pearson Correlation	,722(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item52	Pearson Correlation	,919(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item53	Pearson Correlation	,610(**)
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	20
Item54	Pearson Correlation	,887(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item55	Pearson Correlation	,552(*)
	Sig. (2-tailed)	,012
	N	20
Item56	Pearson Correlation	,896(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item57	Pearson Correlation	,775(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item58	Pearson Correlation	,809(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item59	Pearson Correlation	,875(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item60	Pearson Correlation	,845(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Total	Pearson Correlation	1
	N	20

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

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

Reliability

Warnings

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	20	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,989	60

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	186,6500	1288,239	,860	,989
Item2	186,9500	1295,839	,655	,989
Item3	186,5000	1293,737	,701	,989
Item4	186,6500	1286,661	,890	,989
Item5	186,7000	1295,695	,746	,989
Item6	186,6000	1281,200	,887	,989
Item7	186,6000	1302,358	,636	,989
Item8	186,6000	1283,095	,854	,989
Item9	186,6000	1315,516	,642	,989
Item10	186,8500	1288,555	,929	,989
Item11	186,9000	1283,042	,780	,989
Item12	186,6500	1293,187	,766	,989
Item13	186,7000	1285,063	,869	,989
Item14	186,8000	1292,905	,889	,989
Item15	186,6500	1290,134	,824	,989
Item16	186,5500	1297,313	,806	,989
Item17	186,8000	1301,432	,704	,989
Item18	186,5500	1296,576	,822	,989
Item19	186,6500	1318,345	,613	,989
Item20	186,7000	1288,221	,893	,989
Item21	186,5500	1283,839	,824	,989
Item22	186,5500	1294,787	,696	,989
Item23	186,4000	1283,305	,751	,989
Item24	186,5500	1307,945	,667	,989
Item25	186,6500	1284,661	,928	,989
Item26	186,7500	1287,250	,735	,989
Item27	186,4000	1288,674	,716	,989
Item28	186,5500	1284,997	,805	,989
Item29	186,5500	1300,050	,746	,989
Item30	186,5000	1281,421	,748	,989
Item31	186,5500	1284,997	,805	,989
Item32	186,4500	1285,734	,720	,989
Item33	186,7000	1282,537	,787	,989
Item34	186,7500	1293,882	,739	,989
Item35	186,3500	1281,608	,773	,989
Item36	186,5000	1281,421	,748	,989
Item37	186,5000	1304,368	,730	,989
Item38	186,4000	1282,674	,761	,989
Item39	186,4500	1285,734	,720	,989
Item40	186,6000	1283,621	,920	,989
Item41	186,2500	1290,197	,644	,989
Item42	186,7500	1293,882	,739	,989
Item43	186,7000	1305,063	,633	,989
Item44	186,5500	1291,945	,822	,989
Item45	186,7500	1281,355	,893	,989
Item46	186,7500	1277,566	,890	,989
Item47	186,7000	1283,905	,890	,989
Item48	187,0000	1295,684	,595	,989
Item49	186,5500	1293,418	,721	,989
Item50	186,6000	1286,989	,857	,989
Item51	186,6500	1296,029	,712	,989
Item52	186,6500	1280,871	,916	,989
Item53	186,6500	1302,134	,597	,989
Item54	186,6500	1282,766	,882	,989
Item55	186,6500	1315,292	,543	,989
Item56	186,9000	1288,305	,892	,989
Item57	186,9500	1282,787	,765	,989
Item58	186,7000	1292,853	,802	,989
Item59	186,7000	1285,063	,869	,989
Item60	186,7500	1288,513	,839	,989

Frequency Table

Kepuasan Pasien Rawat Inap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	40	40,0	40,0	40,0
	Cukup Puas	57	57,0	57,0	97,0
	Sangat Puas	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	73	73,0	73,0	73,0
	Cukup Puas	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	8	8,0	8,0	8,0
	Cukup Puas	89	89,0	89,0	97,0
	Sangat Puas	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	55	55,0	55,0	55,0
	Cukup Puas	9	9,0	9,0	64,0
	Sangat Puas	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	56	56,0	56,0	56,0
	Cukup Puas	9	9,0	9,0	65,0
	Sangat Puas	35	35,0	35,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Empathy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	42	42,0	42,0	42,0
	Cukup Puas	27	27,0	27,0	69,0
	Sangat Puas	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

No	Inisial	Tangibles												Total	%	Kategori	Skala
		Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12				
1	TN.A	5	4	5	4	2	2	1	3	2	1	5	4	38	63,3%	Cukup Puas	2
2	TN.S	5	4	5	4	2	3	1	2	3	2	5	1	37	61,7%	Cukup Puas	2
3	TN.K	5	4	2	4	3	2	1	2	3	2	5	1	34	56,7%	Cukup Puas	2
4	TN.P	4	3	2	5	2	2	2	4	2	1	1	1	29	48,3%	Kurang Puas	1
5	TN.S	5	4	5	4	2	3	2	2	2	1	5	2	37	61,7%	Cukup Puas	2
6	TN.I	4	4	5	4	2	3	2	2	2	2	5	2	37	61,7%	Cukup Puas	2
7	NY.P	5	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	28	46,7%	Kurang Puas	1
8	NY.T	5	3	2	4	1	3	2	2	2	1	1	2	28	46,7%	Kurang Puas	1
9	NY.S	4	2	2	4	2	2	2	2	1	1	1	2	25	41,7%	Kurang Puas	1
10	SDR.I	3	4	2	5	2	3	2	3	2	2	1	1	30	50,0%	Kurang Puas	1
11	SDR.T	3	4	2	5	2	3	2	3	2	2	1	1	30	50,0%	Kurang Puas	1
12	NY.S	4	4	2	5	2	2	3	3	2	2	3	2	34	56,7%	Cukup Puas	2
13	TN.B	4	4	2	4	2	2	3	3	2	2	3	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
14	TN.A	5	4	5	4	3	3	1	3	2	1	3	1	35	58,3%	Cukup Puas	2
15	TN.K	5	4	5	4	2	3	1	2	2	1	3	1	33	55,0%	Kurang Puas	1
16	TN.H	5	4	5	4	3	3	1	2	2	1	3	1	34	56,7%	Cukup Puas	2
17	NY.P	5	4	5	4	2	3	1	2	2	1	1	1	31	51,7%	Kurang Puas	1
18	SDR.V	5	4	5	4	3	3	1	2	2	1	3	4	37	61,7%	Cukup Puas	2
19	SDR.T	5	4	2	4	2	3	1	2	2	1	3	1	30	50,0%	Kurang Puas	1
20	NY.Y	5	4	5	4	2	3	1	2	2	1	3	1	33	55,0%	Kurang Puas	1
21	NY.T	5	4	2	4	3	2	1	3	2	1	3	1	31	51,7%	Kurang Puas	1
22	TN.Y	4	4	2	4	3	3	1	2	2	1	3	1	30	50,0%	Kurang Puas	1
23	NY.G	4	4	5	4	2	3	2	4	2	1	5	1	37	61,7%	Cukup Puas	2
24	NY.H	5	4	2	4	3	3	1	2	2	1	3	1	31	51,7%	Kurang Puas	1
25	SDR.W	4	3	2	4	3	2	1	2	2	1	3	4	31	51,7%	Kurang Puas	1
26	TN.S	4	4	2	4	2	3	2	2	2	1	1	2	29	48,3%	Kurang Puas	1
27	SDR.H	4	4	5	4	3	2	2	2	3	1	1	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
28	SDR.R	4	4	2	4	3	3	2	2	3	1	1	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
29	SDR.Y	4	4	2	4	2	3	3	2	3	1	1	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
30	NY.A	4	4	5	5	3	3	2	2	2	2	5	2	39	65,0%	Cukup Puas	2
31	SDR.A	5	2	5	2	2	3	2	2	2	2	3	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
32	sdr.A	4	4	2	5	2	2	2	2	2	2	3	1	31	51,7%	Kurang Puas	1
33	TN.A	4	4	2	5	2	2	3	2	2	2	1	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
34	NY.S	4	4	2	5	2	3	2	3	2	2	3	2	34	56,7%	Cukup Puas	2
35	SDR.E	4	4	2	5	2	3	2	3	2	2	3	2	34	56,7%	Cukup Puas	2
36	SDR.A	3	4	2	5	2	2	2	2	2	2	3	1	30	50,0%	Kurang Puas	1
37	NY.P	4	4	2	5	2	3	2	2	2	2	3	1	32	53,3%	Kurang Puas	1
38	TN.Y	4	4	5	4	2	3	3	2	2	2	3	1	35	58,3%	Cukup Puas	2
39	TN.K	3	4	2	4	3	2	2	2	2	2	3	1	30	50,0%	Kurang Puas	1
40	SDR.M	4	4	2	4	2	3	2	2	2	2	3	1	31	51,7%	Kurang Puas	1
41	TN.F	4	4	5	4	2	3	3	2	2	2	3	1	35	58,3%	Cukup Puas	2
42	SDR.H	4	4	2	5	2	3	3	2	2	2	3	1	33	55,0%	Kurang Puas	1
43	TN.S	4	4	2	5	2	3	3	2	2	2	3	1	33	55,0%	Kurang Puas	1
44	NY.T	5	4	5	4	2	2	1	2	2	1	3	4	35	58,3%	Cukup Puas	2
45	NY.G	5	4	2	4	3	3	1	2	2	1	3	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
46	SDR.T	5	4	2	4	3	3	1	2	2	1	3	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
47	TN.P.	5	5	2	4	3	3	1	2	2	1	3	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
48	SDR.F	5	4	2	4	4	3	1	2	2	1	3	4	35	58,3%	Cukup Puas	2
49	TN.B	5	4	2	4	4	3	1	2	2	1	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
50	NY.S	4	4	2	4	4	3	1	2	2	1	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
51	SDR.W	4	4	2	4	2	3	1	3	2	2	2	4	33	55,0%	Kurang Puas	1
52	TN.B	4	4	2	4	2	3	2	3	2	1	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
53	TN.S	4	4	2	4	2	3	2	2	2	1	2	1	29	48,3%	Kurang Puas	1
54	SDR.A	5	4	2	5	2	3	2	2	2	1	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
55	TN.V	5	4	2	5	2	2	3	2	2	1	2	4	34	56,7%	Cukup Puas	2
56	NY.W	5	4	2	4	3	2	1	2	2	1	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
57	SDR.T	5	4	2	4	3	3	1	3	2	1	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
58	NY.D	5	4	2	4	3	2	1	2	2	1	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
59	TN.G	4	4	2	4	3	3	1	3	2	1	5	2	34	56,7%	Cukup Puas	2
60	NY.N	4	4	2	4	3	2	1	2	2	1	5	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
61	SDR.W	4	4	2	4	2	3	1	3	2	1	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
62	TN.H	4	4	2	4	2	3	1	2	2	1	2	4	31	51,7%	Kurang Puas	1
63	TN.G	4	4	2	4	2	3	2	3	2	1	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
64	sdr.s	4	4	2	4	3	2	2	2	2	1	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
65	sdr.p	4	4	2	4	3	2	2	3	2	1	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
66	TN.P.	4	4	2	4	2	3	3	2	2	1	2	4	33	55,0%	Kurang Puas	1
67	TN.H	4	4	2	4	3	3	2	2	2	1	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
68	NY.P	4	4	2	4	2	3	2	2	2	1	2	1	29	48,3%	Kurang Puas	1
69	NY.I	5	4	2	4	2	2	2	2	2	1	5	1	32	53,3%	Kurang Puas	1
70	TN.S	5	4	2	4	2	3	2	2	2	1	2	1	30	50,0%	Kurang Puas	1
71	TN.B	5	4	5	4	3	3	3	2	2	2	2	1	36	60,0%	Cukup Puas	2
72	TN.D	5	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
73	TN.H	5	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
74	NY.S	5	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
75	NY.A	5	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
76	SDR.C	5	4	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
77	TN.B	5	4	2	5	3	3	3	2	2	2	2	2	35	58,3%	Cukup Puas	2
78	NY.P	5	4	2	5	2	3	3	2	2	2	2	2	34	56,7%	Cukup Puas	2
79	TN.J	5	4	2	5	2	3	2	2	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
80	NY.B	5	4	2	5	2	3	2	3	2	2	3	2	35	58,3%	Cukup Puas	2
81	SDR.C	5	4	2	5	3	3	2	2	2	2	2	2	34	56,7%	Cukup Puas	2
82	NY.G	5	4	2	5	2	3	2	2	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
83	SDR.V	5	4	2	5	2	3	2	2	2	2	2	1	32	53,3%	Kurang Puas	1
84	NY.T	5	4	2	5	2	2	2	2	2	2	2	1	31	51,7%	Kurang Puas	1
85	TN.E	5	4	2	5	2	3	3	2	2	2	2	1	33	55,0%	Kurang Puas	1
86	NY.B	5	4	2	5	2	3	2	2	2	2	2	1	32	53,3%	Kurang Puas	1
87	NY.V	5	4	2	5	3	2	2	3	2	2	2	2	34	56,7%	Cukup Puas	2
88	NY.H	5	4	2	5	2	2	2	2	2	2	2	1	31	51,7%	Kurang Puas	1
89	NY.G	5	4	2	5	2	3	2	3	2	2	2	1	33	55,0%	Kurang Puas	1
90	NY.J	5	4	2	5	2	3	2	2	2	2	2	1	32	53,3%	Kurang Puas	1
91	SDR.T	4	4	2	5	3	3	3	2	2	2	3	2	35	58,3%	Cukup Puas	2
92	SDR.C	4	4	2	5	2	3	2	2	2	2	4	1	33	55,0%	Kurang Puas	1
93	TN.K	4	4	2	4	3	3	3	2	2	2	2	1	32	53,3%	Kurang Puas	1
94	TN.A	4	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	1	30	50,0%	Kurang Puas	1
95	SDR.N	4	4	2	4	3	3	2	2	2	2	2	1	31	51,7%	Kurang Puas	1
96	TN.O	4	4	2	4	2	3	3	2	2	2	2	1	31	51,7%	Kurang Puas	1
97	TN.M	5	4	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
98	TN.A	5	4	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	34	56,7%	Cukup Puas	2
99	NY.T	4	4	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
100																	

No	Reliability												Total	%	Kategori	Skala
	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24				
1	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
2	5	4	3	1	4	5	2	3	4	2	2	2	37	61,7%	Cukup Puas	2
3	5	4	3	2	4	5	4	3	4	2	2	2	40	66,7%	Cukup Puas	2
4	5	3	2	1	5	3	2	2	3	2	2	1	31	51,7%	Kurang Puas	1
5	5	4	3	2	4	5	4	3	5	4	3	2	44	73,3%	Cukup Puas	2
6	5	3	3	2	4	4	4	3	5	4	3	2	42	70,0%	Cukup Puas	2
7	5	3	2	1	4	3	2	2	3	2	2	1	30	50,0%	Kurang Puas	1
8	5	3	1	1	5	3	1	3	3	2	2	1	30	50,0%	Kurang Puas	1
9	4	3	2	1	5	3	1	3	3	2	2	1	30	50,0%	Kurang Puas	1
10	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	2	2	35	58,3%	Cukup Puas	2
11	4	4	2	2	3	4	2	4	3	2	2	2	34	56,7%	Cukup Puas	2
12	5	4	3	2	4	4	2	2	3	2	2	2	35	58,3%	Cukup Puas	2
13	5	4	3	2	4	4	2	3	5	2	2	2	38	63,3%	Cukup Puas	2
14	5	4	2	1	4	5	2	3	5	3	2	5	41	68,3%	Cukup Puas	2
15	5	4	3	1	4	5	2	3	5	3	2	2	39	65,0%	Cukup Puas	2
16	5	4	2	1	4	5	2	3	5	3	3	5	42	70,0%	Cukup Puas	2
17	4	3	2	1	4	4	4	4	4	2	2	2	36	60,0%	Cukup Puas	2
18	5	4	3	2	4	5	2	3	5	3	3	2	41	68,3%	Cukup Puas	2
19	4	4	2	2	4	4	2	3	5	3	3	2	38	63,3%	Cukup Puas	2
20	5	4	2	2	4	5	4	3	5	3	3	2	42	70,0%	Cukup Puas	2
21	5	4	3	2	4	5	2	3	5	4	3	2	42	70,0%	Cukup Puas	2
22	5	4	2	2	5	5	2	3	5	3	3	2	41	68,3%	Cukup Puas	2
23	5	4	3	2	5	5	2	3	3	2	2	2	38	63,3%	Cukup Puas	2
24	5	4	2	2	4	5	2	3	5	2	3	2	39	65,0%	Cukup Puas	2
25	5	4	3	2	4	5	4	3	5	2	2	2	41	68,3%	Cukup Puas	2
26	4	4	2	1	4	3	1	1	3	2	2	1	28	46,7%	Kurang Puas	1
27	4	4	2	1	4	3	1	3	5	2	3	5	37	61,7%	Cukup Puas	2
28	4	4	3	1	4	3	1	3	5	2	3	2	35	58,3%	Cukup Puas	2
29	4	4	3	1	4	3	1	3	5	2	2	2	34	56,7%	Cukup Puas	2
30	5	3	3	4	4	4	4	3	5	2	2	2	41	68,3%	Cukup Puas	2
31	5	3	2	1	4	3	2	2	1	2	2	2	29	48,3%	Kurang Puas	1
32	4	4	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
33	4	4	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
34	4	4	2	2	4	3	2	3	5	4	3	5	41	68,3%	Cukup Puas	2
35	4	4	2	2	4	3	2	2	5	2	2	2	34	56,7%	Cukup Puas	2
36	4	4	2	2	4	3	2	3	5	2	2	2	35	58,3%	Cukup Puas	2
37	4	4	2	3	4	3	4	3	5	2	2	2	38	63,3%	Cukup Puas	2
38	4	4	2	2	4	3	4	3	5	4	3	5	43	71,7%	Cukup Puas	2
39	4	4	2	2	4	3	4	3	5	2	3	2	38	63,3%	Cukup Puas	2
40	4	4	2	2	4	3	2	3	5	2	3	2	36	60,0%	Cukup Puas	2
41	4	4	2	2	4	3	2	3	5	2	3	2	36	60,0%	Cukup Puas	2
42	4	4	2	2	4	4	2	3	3	2	2	2	34	56,7%	Cukup Puas	2
43	4	4	2	2	4	4	2	3	3	2	2	2	34	56,7%	Cukup Puas	2
44	5	4	3	2	4	5	4	3	5	4	3	5	47	78,3%	Sangat Puas	3
45	5	4	3	2	4	5	2	3	5	2	3	2	40	66,7%	Cukup Puas	2
46	5	4	3	2	4	5	4	3	5	4	3	3	45	75,0%	Cukup Puas	2
47	5	4	3	2	4	5	2	3	5	2	3	2	40	66,7%	Cukup Puas	2
48	5	4	2	2	4	5	4	3	5	2	3	2	41	68,3%	Cukup Puas	2
49	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	2	47	78,3%	Sangat Puas	3
50	5	4	3	5	4	5	2	3	5	2	3	2	43	71,7%	Cukup Puas	2
51	5	4	3	2	4	5	4	3	5	2	3	2	42	70,0%	Cukup Puas	2
52	5	4	3	1	4	5	4	3	5	2	3	2	41	68,3%	Cukup Puas	2
53	5	4	3	2	4	5	2	3	5	2	3	2	40	66,7%	Cukup Puas	2
54	5	2	2	2	4	5	2	3	5	4	3	2	39	65,0%	Cukup Puas	2
55	5	2	2	2	4	5	2	3	5	2	3	2	37	61,7%	Cukup Puas	2
56	5	4	2	2	4	5	2	3	5	4	3	2	41	68,3%	Cukup Puas	2
57	5	4	2	2	4	5	2	3	5	2	3	2	39	65,0%	Cukup Puas	2
58	5	4	2	2	4	5	2	3	5	4	3	2	41	68,3%	Cukup Puas	2
59	5	4	2	2	4	5	4	3	5	2	3	2	41	68,3%	Cukup Puas	2
60	5	4	3	2	4	5	4	3	5	4	3	2	44	73,3%	Cukup Puas	2
61	5	4	2	2	4	5	2	3	5	2	3	2	39	65,0%	Cukup Puas	2
62	5	4	2	2	4	5	2	3	5	2	3	2	39	65,0%	Cukup Puas	2
63	5	4	2	1	4	5	4	3	5	2	3	2	40	66,7%	Cukup Puas	2
64	5	4	2	2	4	5	4	3	5	4	3	2	43	71,7%	Cukup Puas	2
65	5	4	2	2	4	5	4	3	5	2	3	2	41	68,3%	Cukup Puas	2
66	5	4	2	2	4	5	4	3	5	2	3	2	41	68,3%	Cukup Puas	2
67	5	4	2	1	4	5	4	3	5	4	3	2	42	70,0%	Cukup Puas	2
68	5	4	2	1	4	5	4	3	5	2	3	2	40	66,7%	Cukup Puas	2
69	5	4	2	1	4	5	4	3	5	2	3	2	40	66,7%	Cukup Puas	2
70	5	4	2	1	4	5	2	3	5	2	3	2	38	63,3%	Cukup Puas	2
71	5	4	2	1	4	5	2	3	5	2	3	2	38	63,3%	Cukup Puas	2
72	5	4	2	1	4	5	2	3	5	2	3	2	38	63,3%	Cukup Puas	2
73	5	4	2	1	4	5	4	3	5	2	3	2	40	66,7%	Cukup Puas	2
74	5	4	2	1	4	5	2	3	5	2	3	2	38	63,3%	Cukup Puas	2
75	5	4	2	1	4	5	2	3	5	4	3	2	40	66,7%	Cukup Puas	2
76	5	4	2	1	4	5	2	3	5	2	2	2	37	61,7%	Cukup Puas	2
77	5	4	2	1	4	5	2	3	5	2	2	2	37	61,7%	Cukup Puas	2
78	5	4	2	1	4	5	4	3	5	2	2	2	39	65,0%	Cukup Puas	2
79	5	4	2	1	4	5	4	3	5	2	2	2	39	65,0%	Cukup Puas	2
80	5	4	2	1	4	5	2	3	5	2	3	2	38	63,3%	Cukup Puas	2
81	5	4	2	1	4	5	2	3	5	2	3	2	38	63,3%	Cukup Puas	2
82	5	4	2	1	4	5	2	3	5	2	3	2	38	63,3%	Cukup Puas	2
83	5	4	2	1	4	5	2	3	5	2	3	2	38	63,3%	Cukup Puas	2
84	5	4	2	1	4	5	2	3	5	2	3	2	38	63,3%	Cukup Puas	2
85	5	4	2	1	4	5	2	3	5	2	3	2	38	63,3%	Cukup Puas	2
86	5	4	2	1	4	5	2	3	3	2	3	2	36	60,0%	Cukup Puas	2
87	4	4	2	1	4	5	2	3	3	2	3	2	35	58,3%	Cukup Puas	2
88	4	4	2	1	4	5	2	3	3	2	3	2	35	58,3%	Cukup Puas	2
89	4	4	2	2	4	5	2	3	3	2	3	2	36	60,0%	Cukup Puas	2
90	4	4	2	2	4	4	2	3	3	2	3	2	35	58,3%	Cukup Puas	2
91	4	4	2	2	4	4	2	3	3	2	3	2	35	58,3%	Cukup Puas	2
92	4	4	2	2	4	4	2	3	3	2	3	2	35	58,3%	Cukup Puas	2
93	4	4	2	2	5	4	2	3	3	2	3	2	36	60,0%	Cukup Puas	2
94	4	4	2	2	5	4	2	3	3	2	2	2	35	58,3%	Cukup Puas	2
95	4	4	2	2	5	4	2	3	3	2	3	2	36	60,0%	Cukup Puas	2
96	4	4	2	2	5	4	2	4	3	2	3	2	37	61,7%	Cukup Puas	2
97	4	4	2	1	5	4	2	4	3	2	3	2	36	60,0%	Cukup Puas	2
98	4	4	2	1	5	4	2	3	3	2	3	2	35	58,3%	Cukup Puas	2
99	4	4	2	1	5	4	4	4	3	2	3	2	38	63,3%	Cukup Puas	2
100	4	4	2	2	5	4	2	4	3	2	3	2	37	61,7%	Cukup Puas	2

No	Responsiveness												Total	%	Kategori	Skala
	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Item30	Item31	Item32	Item33	Item34	Item35	Item36				
1	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
2	4	5	2	2	3	4	3	4	4	4	4	3	42	70,0%	Cukup Puas	2
3	4	5	2	2	3	4	3	4	4	4	4	3	42	70,0%	Cukup Puas	2
4	2	2	1	2	5	2	1	5	3	3	3	1	30	50,0%	Kurang Puas	1
5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	3	3	46	76,7%	Sangat Puas	3
6	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	3	3	46	76,7%	Sangat Puas	3
7	2	2	2	1	5	2	1	4	2	2	2	1	26	43,3%	Kurang Puas	1
8	2	2	2	1	5	1	4	2	2	2	1	3	27	45,0%	Kurang Puas	1
9	2	2	1	1	5	2	1	5	1	2	2	1	25	41,7%	Kurang Puas	1
10	2	2	2	2	4	4	5	4	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
11	2	2	2	2	4	4	5	4	2	2	2	3	34	56,7%	Cukup Puas	2
12	2	2	2	2	4	4	5	4	2	2	2	3	34	56,7%	Cukup Puas	2
13	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
14	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
15	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
16	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
17	4	5	4	3	5	4	5	4	4	3	3	3	47	78,3%	Sangat Puas	3
18	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
19	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
20	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
21	4	5	4	3	5	4	1	5	1	2	4	3	41	68,3%	Cukup Puas	2
22	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
23	2	2	2	2	4	4	3	4	2	2	4	3	34	56,7%	Cukup Puas	2
24	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	50	83,3%	Sangat Puas	3
25	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	40	66,7%	Cukup Puas	2
26	2	2	2	1	4	2	1	2	1	2	2	2	23	38,3%	Kurang Puas	1
27	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	50	83,3%	Sangat Puas	3
28	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
29	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
30	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	3	3	46	76,7%	Sangat Puas	3
31	2	2	2	1	5	2	1	4	2	2	2	1	26	43,3%	Kurang Puas	1
32	2	2	2	1	5	1	1	4	2	2	2	2	26	43,3%	Kurang Puas	1
33	2	2	2	1	5	1	1	4	2	2	2	2	26	43,3%	Kurang Puas	1
34	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	50	83,3%	Sangat Puas	3
35	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	50	83,3%	Sangat Puas	3
36	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	50	83,3%	Sangat Puas	3
37	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	50	83,3%	Sangat Puas	3
38	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	50	83,3%	Sangat Puas	3
39	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	50	83,3%	Sangat Puas	3
40	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	50	83,3%	Sangat Puas	3
41	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	50	83,3%	Sangat Puas	3
42	2	2	2	2	4	4	5	4	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
43	2	2	2	2	4	4	5	4	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
44	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
45	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
46	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
47	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
48	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	50	83,3%	Sangat Puas	3
49	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	50	83,3%	Sangat Puas	3
50	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	50	83,3%	Sangat Puas	3
51	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	50	83,3%	Sangat Puas	3
52	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	50	83,3%	Sangat Puas	3
53	4	5	4	3	5	4	3	5	5	2	4	3	47	78,3%	Sangat Puas	3
54	4	5	4	3	5	4	3	5	5	2	4	3	47	78,3%	Sangat Puas	3
55	4	5	4	3	5	4	3	5	5	2	2	2	44	73,3%	Cukup Puas	2
56	2	2	2	2	3	4	3	5	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
57	2	2	2	2	3	4	3	5	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
58	2	2	2	2	3	4	3	5	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
59	2	2	2	2	3	4	3	5	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
60	2	2	2	2	3	4	3	5	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
61	2	2	2	2	3	4	4	5	2	2	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
62	2	2	2	2	3	4	4	5	2	2	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
63	2	2	2	2	3	4	4	5	2	2	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
64	2	2	2	2	3	4	4	5	2	2	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
65	2	2	2	2	3	4	4	5	2	2	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
66	2	2	2	2	3	4	4	5	2	2	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
67	2	2	2	2	3	4	4	5	2	2	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
68	2	2	2	2	3	4	4	5	2	2	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
69	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
70	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
71	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
72	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
73	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
74	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	3	2	34	56,7%	Cukup Puas	2
75	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
76	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
77	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
78	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
79	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
80	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
81	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
82	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
83	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
84	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
85	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
86	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
87	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
88	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
89	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
90	2	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
91	2	2	2	2	3	4	4	5	2	2	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
92	2	2	2	2	3	4	4	5	2	2	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
93	2	2	2	2	3	4	4	5	2	2	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
94	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
95	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
96	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
97	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
98	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
99	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
100	2	2	2	2	3	4										

No	Assurance												Total	%	Kategori	Skala
	Item37	Item38	Item39	Item40	Item41	Item42	Item43	Item44	Item45	Item46	Item47	Item48				
1	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
2	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	3	5	48	80,0%	Sangat Puas	3
3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	47	78,3%	Sangat Puas	3
4	4	4	4	4	2	2	1	2	2	1	2	1	29	48,3%	Kurang Puas	1
5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	47	78,3%	Sangat Puas	3
6	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	47	78,3%	Sangat Puas	3
7	4	4	5	4	2	2	1	2	2	1	2	1	30	50,0%	Kurang Puas	1
8	4	4	5	4	2	2	2	1	2	1	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
9	4	4	5	4	2	2	1	1	2	1	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
10	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
11	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
12	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
13	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	51	85,0%	Sangat Puas	3
14	5	4	3	5	4	2	1	3	2	2	2	2	35	58,3%	Cukup Puas	2
15	5	4	4	4	2	2	4	3	5	4	3	5	45	75,0%	Cukup Puas	2
16	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
17	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	36	60,0%	Cukup Puas	2
18	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
19	5	4	3	5	4	5	4	3	5	2	2	2	44	73,3%	Cukup Puas	2
20	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
21	5	4	3	5	4	2	4	3	2	2	2	2	38	63,3%	Cukup Puas	2
22	5	4	3	5	4	4	4	3	5	4	3	5	49	81,7%	Sangat Puas	3
23	5	4	3	4	4	4	4	3	2	4	2	2	41	68,3%	Cukup Puas	2
24	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
25	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	49	81,7%	Sangat Puas	3
26	4	3	3	4	2	2	2	2	5	4	3	5	39	65,0%	Cukup Puas	2
27	5	3	3	5	4	4	4	3	5	4	3	5	48	80,0%	Sangat Puas	3
28	5	3	3	5	4	4	4	3	5	4	3	5	48	80,0%	Sangat Puas	3
29	5	3	3	5	4	4	4	3	5	4	3	5	48	80,0%	Sangat Puas	3
30	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	47	78,3%	Sangat Puas	3
31	4	4	5	4	2	2	1	2	2	1	2	1	30	50,0%	Kurang Puas	1
32	4	2	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	37	61,7%	Cukup Puas	2
33	4	2	3	4	4	2	2	4	4	4	3	2	38	63,3%	Cukup Puas	2
34	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
35	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
36	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
37	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
38	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
39	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
40	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
41	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
42	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	30	50,0%	Kurang Puas	1
43	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	30	50,0%	Kurang Puas	1
44	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
45	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
46	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
47	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
48	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
49	5	4	3	5	4	5	4	3	5	1	3	5	47	78,3%	Sangat Puas	3
50	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
51	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
52	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	50	83,3%	Sangat Puas	3
53	5	4	3	5	4	2	4	3	5	4	3	5	47	78,3%	Sangat Puas	3
54	5	4	3	5	4	2	4	3	5	4	3	5	47	78,3%	Sangat Puas	3
55	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
56	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
57	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
58	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
59	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
60	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
61	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
62	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
63	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
64	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
65	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
66	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
67	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
68	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
69	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
70	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
71	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
72	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
73	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
74	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
75	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
76	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
77	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
78	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
79	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
80	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
81	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
82	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
83	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
84	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	29	48,3%	Kurang Puas	1
85	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	29	48,3%	Kurang Puas	1
86	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	29	48,3%	Kurang Puas	1
87	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	29	48,3%	Kurang Puas	1
88	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	29	48,3%	Kurang Puas	1
89	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	29	48,3%	Kurang Puas	1
90	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	29	48,3%	Kurang Puas	1
91	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	29	48,3%	Kurang Puas	1
92	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	28	46,7%	Kurang Puas	1
93	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	28	46,7%	Kurang Puas	1
94	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	28	46,7%	Kurang Puas	1
95	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	28	46,7%	Kurang Puas	1
96	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	28	46,7%	Kurang Puas	1
97	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	30	50,0%	Kurang Puas	1
98	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
99	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
100	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1

Empathy																
No	Item49	Item50	Item51	Item52	Item53	Item54	Item55	Item56	Item57	Item58	Item59	Item60	Total	%	Kategori	Skala
1	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
2	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	2	2	45	75,0%	Cukup Puas	2
3	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	2	2	45	75,0%	Cukup Puas	2
4	2	5	4	2	2	4	2	2	1	1	2	1	28	46,7%	Kurang Puas	1
5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	2	48	80,0%	Sangat Puas	3
6	4	4	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	48	80,0%	Sangat Puas	3
7	2	5	4	2	2	4	2	2	1	1	2	1	28	46,7%	Kurang Puas	1
8	2	5	4	2	1	3	2	2	2	1	2	2	28	46,7%	Kurang Puas	1
9	2	5	4	2	2	4	2	2	1	2	2	1	29	48,3%	Kurang Puas	1
10	1	2	3	5	2	2	4	5	5	1	1	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
11	1	2	3	5	2	2	4	5	5	1	1	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
12	1	2	3	3	5	4	3	5	5	5	4	2	42	70,0%	Cukup Puas	2
13	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	2	48	80,0%	Sangat Puas	3
14	1	2	4	3	5	4	3	5	4	5	4	2	42	70,0%	Cukup Puas	2
15	4	5	4	3	5	4	3	5	4	2	4	2	45	75,0%	Cukup Puas	2
16	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	2	48	80,0%	Sangat Puas	3
17	2	5	4	2	1	3	2	2	1	1	2	1	26	43,3%	Kurang Puas	1
18	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	2	48	80,0%	Sangat Puas	3
19	1	2	3	5	2	2	2	2	1	2	2	3	27	45,0%	Kurang Puas	1
20	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	2	48	80,0%	Sangat Puas	3
21	1	5	4	3	5	4	2	2	4	1	2	2	35	58,3%	Cukup Puas	2
22	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
23	2	5	4	2	2	2	2	2	4	5	2	2	34	56,7%	Cukup Puas	2
24	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
25	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	2	48	80,0%	Sangat Puas	3
26	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	2	2	45	75,0%	Cukup Puas	2
27	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	3	47	78,3%	Sangat Puas	3
28	4	4	4	3	5	4	3	4	4	1	4	3	43	71,7%	Cukup Puas	2
29	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	2	46	76,7%	Sangat Puas	3
30	4	4	4	3	5	4	3	5	4	5	4	2	47	78,3%	Sangat Puas	3
31	2	5	4	2	2	4	2	2	1	1	2	1	28	46,7%	Kurang Puas	1
32	2	5	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
33	1	2	4	5	5	4	4	5	5	3	5	2	45	75,0%	Cukup Puas	2
34	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	2	49	81,7%	Sangat Puas	3
35	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	50	83,3%	Sangat Puas	3
36	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	2	49	81,7%	Sangat Puas	3
37	4	5	4	3	5	3	3	5	5	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
38	4	5	4	3	5	3	3	5	5	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
39	4	5	4	3	5	3	3	5	5	5	4	2	48	80,0%	Sangat Puas	3
40	4	4	4	3	5	3	3	5	5	5	4	3	48	80,0%	Sangat Puas	3
41	4	4	4	3	5	3	3	5	5	5	4	2	47	78,3%	Sangat Puas	3
42	2	3	5	2	2	4	3	5	2	1	1	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
43	2	3	5	2	2	4	3	5	2	1	1	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
44	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
45	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	2	48	80,0%	Sangat Puas	3
46	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
47	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	2	48	80,0%	Sangat Puas	3
48	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
49	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	49	81,7%	Sangat Puas	3
50	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	2	48	80,0%	Sangat Puas	3
51	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	2	47	78,3%	Sangat Puas	3
52	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	2	47	78,3%	Sangat Puas	3
53	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	2	47	78,3%	Sangat Puas	3
54	4	5	4	3	5	4	3	4	4	1	4	2	43	71,7%	Cukup Puas	2
55	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
56	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	3	34	56,7%	Cukup Puas	2
57	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
58	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
59	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
60	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	3	34	56,7%	Cukup Puas	2
61	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
62	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
63	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
64	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
65	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	3	34	56,7%	Cukup Puas	2
66	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	3	34	56,7%	Cukup Puas	2
67	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	3	34	56,7%	Cukup Puas	2
68	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	3	34	56,7%	Cukup Puas	2
69	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	3	34	56,7%	Cukup Puas	2
70	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	3	34	56,7%	Cukup Puas	2
71	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
72	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	3	34	56,7%	Cukup Puas	2
73	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	3	34	56,7%	Cukup Puas	2
74	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	3	34	56,7%	Cukup Puas	2
75	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	3	34	56,7%	Cukup Puas	2
76	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
77	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	33	55,0%	Kurang Puas	1
78	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	3	34	56,7%	Cukup Puas	2
79	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	3	34	56,7%	Cukup Puas	2
80	2	4	5	2	2	5	2	2	2	2	2	4	34	56,7%	Cukup Puas	2
81	2	4	5	2	2	5	2	2	2	2	2	4	34	56,7%	Cukup Puas	2
82	2	4	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
83	2	4	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
84	2	4	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
85	2	4	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
86	2	4	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	32	53,3%	Kurang Puas	1
87	2	4	5	2	2	4	2	2	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
88	2	4	5	2	2	4	2	2	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
89	2	4	5	2	2	4	2	2	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
90	2	4	5	2	2	4	2	2	2	2	2	3	32	53,3%	Kurang Puas	1
91	2	4	5	2	2	4	2	2	2	2	2	3	32	53,3%	Kurang Puas	1
92	2	4	5	2	2	4	2	2	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
93	2	5	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
94	2	4	5	2	2	4	2	2	2	2	2	3	32	53,3%	Kurang Puas	1
95	2	4	5	2	2	4	2	1	2	2	2	3	31	51,7%	Kurang Puas	1
96	2	4	5	2	2	4	2	2	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
97	2	4	5	2	2	4	2	2	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
98	2	4	5	2	2	4	2	2	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
99	2	4	5	2	2	4	2	2	2	2	2	2	31	51,7%	Kurang Puas	1
100	2	4	4	2	2	5	2	2	2							

No	Kepuasan pasien rawat inap			
	Total	%	Kategori	Skala
1	236	78,7%	Sangat Puas	3
2	209	69,7%	Cukup Puas	2
3	208	69,3%	Cukup Puas	2
4	147	49,0%	Kurang Puas	1
5	222	74,0%	Cukup Puas	2
6	220	73,3%	Cukup Puas	2
7	142	47,3%	Kurang Puas	1
8	144	48,0%	Kurang Puas	1
9	139	46,3%	Kurang Puas	1
10	162	54,0%	Kurang Puas	1
11	162	54,0%	Kurang Puas	1
12	176	58,7%	Cukup Puas	2
13	219	73,0%	Cukup Puas	2
14	202	67,3%	Cukup Puas	2
15	211	70,3%	Cukup Puas	2
16	223	74,3%	Cukup Puas	2
17	176	58,7%	Cukup Puas	2
18	225	75,0%	Cukup Puas	2
19	188	62,7%	Cukup Puas	2
20	222	74,0%	Cukup Puas	2
21	187	62,3%	Cukup Puas	2
22	218	72,7%	Cukup Puas	2
23	184	61,3%	Cukup Puas	2
24	219	73,0%	Cukup Puas	2
25	209	69,7%	Cukup Puas	2
26	164	54,7%	Kurang Puas	1
27	215	71,7%	Cukup Puas	2
28	206	68,7%	Cukup Puas	2
29	208	69,3%	Cukup Puas	2
30	220	73,3%	Cukup Puas	2
31	145	48,3%	Kurang Puas	1
32	157	52,3%	Kurang Puas	1
33	172	57,3%	Cukup Puas	2
34	224	74,7%	Cukup Puas	2
35	218	72,7%	Cukup Puas	2
36	214	71,3%	Cukup Puas	2
37	219	73,0%	Cukup Puas	2
38	227	75,7%	Sangat Puas	3
39	216	72,0%	Cukup Puas	2
40	215	71,7%	Cukup Puas	2
41	218	72,7%	Cukup Puas	2
42	162	54,0%	Kurang Puas	1
43	162	54,0%	Kurang Puas	1
44	230	76,7%	Sangat Puas	3
45	219	73,0%	Cukup Puas	2
46	225	75,0%	Cukup Puas	2
47	220	73,3%	Cukup Puas	2
48	225	75,0%	Cukup Puas	2
49	225	75,0%	Cukup Puas	2
50	222	74,0%	Cukup Puas	2
51	222	74,0%	Cukup Puas	2
52	219	73,0%	Cukup Puas	2
53	210	70,0%	Cukup Puas	2
54	208	69,3%	Cukup Puas	2
55	178	59,3%	Cukup Puas	2
56	166	55,3%	Kurang Puas	1
57	165	55,0%	Kurang Puas	1
58	165	55,0%	Kurang Puas	1
59	169	56,3%	Cukup Puas	2
60	171	57,0%	Cukup Puas	2
61	164	54,7%	Kurang Puas	1
62	165	55,0%	Kurang Puas	1
63	166	55,3%	Kurang Puas	1
64	168	56,0%	Cukup Puas	2
65	168	56,0%	Cukup Puas	2
66	170	56,7%	Cukup Puas	2
67	169	56,3%	Cukup Puas	2
68	165	55,0%	Kurang Puas	1
69	169	56,3%	Cukup Puas	2
70	165	55,0%	Kurang Puas	1
71	170	56,7%	Cukup Puas	2
72	166	55,3%	Kurang Puas	1
73	169	56,3%	Cukup Puas	2
74	168	56,0%	Cukup Puas	2
75	168	56,0%	Cukup Puas	2
76	166	55,3%	Kurang Puas	1
77	168	56,0%	Cukup Puas	2
78	170	56,7%	Cukup Puas	2
79	169	56,3%	Cukup Puas	2
80	170	56,7%	Cukup Puas	2
81	169	56,3%	Cukup Puas	2
82	166	55,3%	Kurang Puas	1
83	165	55,0%	Kurang Puas	1
84	163	54,3%	Kurang Puas	1
85	165	55,0%	Kurang Puas	1
86	162	54,0%	Kurang Puas	1
87	162	54,0%	Kurang Puas	1
88	159	53,0%	Kurang Puas	1
89	162	54,0%	Kurang Puas	1
90	161	53,7%	Kurang Puas	1
91	163	54,3%	Kurang Puas	1
92	159	53,0%	Kurang Puas	1
93	159	53,0%	Kurang Puas	1
94	156	52,0%	Kurang Puas	1
95	157	52,3%	Kurang Puas	1
96	158	52,7%	Kurang Puas	1
97	161	53,7%	Kurang Puas	1
98	162	54,0%	Kurang Puas	1
99	163	54,3%	Kurang Puas	1
100	161	53,7%	Kurang Puas	1



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH GOMBONG

PRODI SI KEPERAWATAN

KARTU BIMBINGAN PROPOSAL PROGRAM STUDI SI REG B KEPERAWATAN

2017/2018

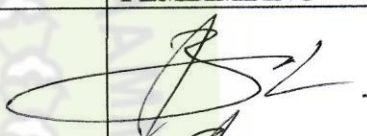
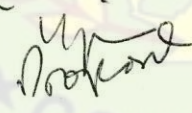
NAMA : MUAYANAH

NIM : A21701666

JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

TANGGAL BIMBINGAN	MATERI KONSULTASI	REVISI	PARAF PEMBIMBING
2/7/18	JUDUL	ACC	
8/8/18	BAB I	ACC	
3/9/18	Acc 		
14/10/18			

LEMBAR KONSUL

Nama : Muayanah
 NIM : A21701666
 Pembimbing II : Ery Purwanti, M.Sc

No	Hari/ Tanggal/ Waktu	Keterangan	Paraf
1.	2/7/18	JUDUL	
2.	3/7/18	JUDUL (revisi)	
3.	7/7/18	BAB I (revisi)	
4.	9/8/18	Att BAB I	
5.	1/9/18	BAB II (revisi)	
6.	3/10/18	BAB II + BAB III	
7.	2/10/18	Att BAB I - III - U1 - U2	
8.	10/11/18	Att penelitian	