

LAMPIRAN

Kuesioner Tahap Awal dan Akhir**Kuesioner Penilaian Terhadap Pasien Yang Menggunakan Layanan Poli**

No. Angket :

Tgl :

Yth. Responden.

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi), Saya mahasiswa tingkat akhir Jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, memohon bantuan Saudara untuk mengisi kuesioner secara lengkap dan benar untuk memperoleh data sehubungan dengan penelitian yang sedang Saya lakukan. Sebelumnya Saya mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner ini.

Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
 Usia : ☐ 17-35 tahun ☐ 36-50 tahun ☐ >50 tahun
 Pekerjaan : ☐ Swasta ☐ PNS ☐ Pelajar ☐ Lainnya
 Status : ☐ Kawin ☐ Belum Kawin
 Asal desa & kota :
 Jarak Rumah Anda ke Rumah Sakit : ☐ <10 km ☐ 10<15 km ☐ 15<30km ☐ ≥30 km
 Pendidikan terakhir : ☐ SMP ☐ SMU ☐ Universitas ☐ Lainnya

▪ Apakah Anda pernah menjalani rawat jalan/ poli ?

☐ Ya ☐ Tidak

▪ Poli apa yang pernah Anda kunjungi (boleh lebih dari 1 poli) ?

☐ Mata ☐ THT ☐ Bedah Mulut ☐ Anak ☐ Kandungan ☐ Internis
☐ Bedah Ortopedi ☐ Bedah Saraf ☐ Rehabilitasi Medik ☐ Jantung & Pembuluh Darah ☐ Kulit & Kelamin ☐ Bedah Umum

☐ Kesehatan Jiwa

T1		Dimensi Tangibles			Performance			
T1.1	Keadaan tempat parkir dilihat dari segi luas dan tidaknya.	1	2	3	4	5	6	7
T1.2	Kelengkapan peralatan medis disetiap ruang poli yang pernah Anda kunjungi.	1	2	3	4	5	6	7
T1.3	Tempat ruang tunggu pengunjung.	1	2	3	4	5	6	7
T1.4	Kelengkapan jenis poli dirumah sakit ini.	1	2	3	4	5	6	7
T1.5	Tersedianya tim dokter spesialis untuk masing-masing jenis poli.	1	2	3	4	5	6	7
T1.6	Kelengkapan sarana komunikasi disekitar rumah sakit ini, misal telepon umum, wartel.	1	2	3	4	5	6	7
T1.7	Ketersediaan toilet/ WC dirumah sakit ini.	1	2	3	4	5	6	7
T1.8	Ketersediaan tempat sampah disetiap sudut rumah sakit ini.	1	2	3	4	5	6	7
T1.9	Ketersediaan <i>front office</i> .	1	2	3	4	5	6	7
T1.10	Ketersediaan apotek dirumah sakit ini.	1	2	3	4	5	6	7
R1-01	Dimensi Reliability							
R1-01.1	Kebersihan lingkungan disekitar rumah sakit ini.	1	2	3	4	5	6	7
R1-01.2	Tim medis bisa menepati janji dan tepat waktu sesuai dengan janji yang telah disepakati untuk <i>control / check up</i> .	1	2	3	4	5	6	7
R1-01.3	Keakuratan dan kecepatan pengurusan administrasi/ registrasi oleh petugas <i>front office</i> pada saat pasien pertama kali masuk dan setelah selesai berobat.	1	2	3	4	5	6	7
R1-02	Dimensi Responsiveness							
R1-02.1	Penanganan tim medis dengan segera pada saat keadaan pasien diruang gawat darurat.	1	2	3	4	5	6	7
R1-02.2	Kecekatan tim medis dan karyawan dalam menangani masalah pasien yang pertama kali masuk.	1	2	3	4	5	6	7
R1-02.3	Tim medis memberikan jawaban atas pertanyaan pasien mengenai keadaan kesehatanya dengan jelas.	1	2	3	4	5	6	7
A1	Dimensi Assurance							
A1.1	Pihak rumah sakit memberikan rasa percaya terhadap pasien saat berobat dirumah sakit ini.	1	2	3	4	5	6	7
A1.2	Kebenaran hasil diagnosa tim dokter dalam melakukan identifikasi terhadap penyakit pada saat pasien pertama kali diperiksa.	1	2	3	4	5	6	7
E1	Dimensi Emphaty							
E1.1	Keramahan tim medis dan karyawan rumah sakit terhadap pasien maupun pengunjung.	1	2	3	4	5	6	7
E1.2	Tim medis memberikan dorongan/ semangat terhadap pasien untuk sembuh.	1	2	3	4	5	6	7

Makna Sikap Persepsi Konsumen.

Berikan penilaian dengan tanda (√) pada faktor – faktor yang menjadi tingkat kepuasan Anda dalam menggunakan fasilitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit ini :

- 1 = Sangat tidak puas sekali.**
- 2 = Sangat tidak puas.**
- 3 = Tidak puas.**
- 4 = Cukup (netral).**
- 5 = Puas.**
- 6 = Sangat puas.**
- 7 = Sangat puas Sekali.**

T1		Dimensi Tangibles		Importance						
T2.1	Keadaan tempat parkir dilihat dari segi luas dan tidaknya.	1	2	3	4	5	6	7		
T2.2	Kelengkapan peralatan medis disetiap ruang poli yang pernah Anda kunjungi.	1	2	3	4	5	6	7		
T2.3	Tempat ruang tunggu pengunjung.	1	2	3	4	5	6	7		
T2.4	Kelengkapan jenis poli di rumah sakit ini.	1	2	3	4	5	6	7		
T2.5	Tersedianya tim dokter spesialis untuk masing-masing jenis poli.	1	2	3	4	5	6	7		
T2.6	Kelengkapan sarana komunikasi disekitar rumah sakit ini, misal telepon umum, wartel.	1	2	3	4	5	6	7		
T2.7	Ketersediaan toilet/ WC di rumah sakit ini.	1	2	3	4	5	6	7		
T2.8	Ketersediaan tempat sampah disetiap sudut rumah sakit ini.	1	2	3	4	5	6	7		
T2.9	Ketersediaan <i>front office</i> .	1	2	3	4	5	6	7		
T2.10	Ketersediaan apotek di rumah sakit ini.	1	2	3	4	5	6	7		
R2-01	Dimensi Reliability									
R2-01.1	Kebersihan lingkungan disekitar rumah sakit ini.	1	2	3	4	5	6	7		
R2-01.2	Tim medis bisa menepati janji dan tepat waktu sesuai dengan janji yang telah disepakati untuk <i>control / check up</i> .	1	2	3	4	5	6	7		
R2-01.3	Keakuratan dan kecepatan pengurusan administrasi/ registrasi oleh petugas <i>front office</i> pada saat pasien pertama kali masuk dan setelah selesai berobat.	1	2	3	4	5	6	7		
R2-02	Dimensi Responsiveness									
R2-02.1	Penanganan tim medis dengan segera pada saat keadaan pasien di ruang gawat darurat.	1	2	3	4	5	6	7		
R2-02.2	Kecekatan tim medis dan karyawan dalam menangani masalah pasien yang pertama kali masuk.	1	2	3	4	5	6	7		
R2-02.3	Tim medis memberikan jawaban atas pertanyaan pasien mengenai keadaan kesehatannya dengan jelas.	1	2	3	4	5	6	7		
A2	Dimensi Assurance									
A2.1	Pihak rumah sakit memberikan rasa percaya terhadap pasien saat berobat di rumah sakit ini.	1	2	3	4	5	6	7		
A2.2	Kebenaran hasil diagnosa tim dokter dalam melakukan identifikasi terhadap penyakit pada saat pasien pertama kali diperiksa.	1	2	3	4	5	6	7		
E2	Dimensi Emphaty									
E2.1	Keramahan tim medis dan karyawan rumah sakit terhadap pasien maupun pengunjung.	1	2	3	4	5	6	7		
E2.2	Tim medis memberikan dorongan/ semangat terhadap pasien untuk sembuh.	1	2	3	4	5	6	7		

Makna Sikap Harapan Konsumen.

Berikan penilaian dengan tanda (√) pada faktor – faktor yang menjadi tingkat kepentingan Anda dalam menggunakan fasilitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit ini :

- 1 = Sangat tidak penting sekali.**
- 2 = Sangat tidak penting.**
- 3 = Tidak penting.**
- 4 = Cukup (netral).**
- 5 = Penting.**
- 6 = Sangat penting.**
- 7 = Sangat penting Sekali.**

Rekapitulasi Kuesioner Tahap Awal Untuk Data Performance

Responden	Performance																			
	Dimensi Tangibles										Dimensi Reliability			Dimensi Responsiveness			Dimensi Assurance		Dimensi Emphaty	
	T1.1	T1.2	T1.3	T1.4	T1.5	T1.6	T1.7	T1.8	T1.9	T1.10	R101.1	R101.2	R101.3	R102.1	R102.2	R102.3	A1.1	A1.2	E1.1	E1.2
1	7	5	7	7	5	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	4	6
2	5	6	5	4	5	5	5	4	7	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	7
3	6	7	6	6	7	6	4	6	6	6	6	4	5	6	4	6	6	4	6	7
4	7	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	7	4	4	7	5	6	5	4	5
5	5	6	5	5	6	5	6	5	7	7	5	6	4	5	6	7	4	5	4	4
6	6	7	7	6	6	5	7	4	5	5	5	7	5	5	7	5	5	7	5	5
7	5	4	5	5	4	6	4	6	4	6	6	4	6	6	4	6	5	4	4	5
8	6	7	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7
9	5	5	5	5	5	6	6	5	6	7	5	6	6	5	6	7	6	6	6	6
10	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6
11	5	5	6	6	5	4	5	4	6	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
12	6	6	6	5	5	6	7	6	6	7	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7
13	7	4	6	6	4	5	6	5	7	6	5	6	5	5	6	6	7	6	5	6
14	6	6	5	5	6	7	4	7	6	5	7	4	7	7	4	5	6	4	6	6
15	6	6	6	6	6	6	5	6	7	5	6	5	6	6	5	5	7	5	6	7
16	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7
17	6	5	6	6	5	5	6	7	4	6	5	6	5	5	6	6	5	6	4	6
18	7	5	4	4	5	6	7	6	6	4	6	6	6	6	6	4	6	7	6	7
19	7	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	4	5	6	7
20	6	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7	7	7	7	5	5	7	6	4
21	5	6	6	6	6	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	6	4	5	5
22	5	6	6	6	6	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5	7
23	5	7	7	7	7	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	4	6	5	5
24	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
25	6	5	7	7	5	7	7	7	5	7	7	5	7	7	5	7	5	7	5	7

Responden	Performance																			
	Dimensi Tangibles										Dimensi Reliability			Dimensi Responsiveness			Dimensi Assurance		Dimensi Emphaty	
	T1.1	T1.2	T1.3	T1.4	T1.5	T1.6	T1.7	T1.8	T1.9	T1.10	R101.1	R101.2	R101.3	R102.1	R102.2	R102.3	A1.1	A1.2	E1.1	E1.2
26	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	4	7	7	6
27	5	6	6	6	6	4	6	4	6	6	4	6	4	4	6	6	5	6	6	6
28	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7
29	5	7	7	7	7	6	7	6	7	4	6	7	6	6	7	4	6	7	7	4
30	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6
31	5	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	6	6	5	6	6	6
32	7	7	4	4	7	5	7	5	7	7	5	7	5	5	7	7	6	7	7	7
33	5	6	5	5	6	7	4	7	6	5	7	4	7	7	4	5	7	4	6	5
34	6	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	7	7	5	7	7	7
35	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6
36	6	6	6	6	6	4	7	4	7	7	4	7	4	2	6	7	5	7	7	7
37	5	7	6	6	7	6	4	6	7	7	6	4	6	6	7	7	6	4	5	5
38	5	7	5	5	7	6	7	6	6	6	6	7	6	4	6	6	4	7	7	6
39	7	6	7	7	6	4	6	4	6	6	4	6	4	6	5	6	6	6	6	5
40	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	4	5	6	5	6	6
41	7	6	6	6	6	5	6	5	7	6	5	4	5	7	7	6	7	6	5	4
42	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7
43	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
44	5	6	6	6	6	7	7	7	6	4	7	7	7	6	6	4	7	7	7	6
45	6	7	7	7	7	7	4	7	4	6	7	4	7	4	6	6	7	4	6	5
46	5	4	7	7	4	6	7	6	6	7	6	7	6	5	7	7	5	7	7	6
47	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	5	6	6	7
48	5	4	4	4	4	4	6	4	4	5	4	6	4	4	7	5	6	6	4	5
49	5	7	6	6	7	5	7	5	7	6	5	7	5	6	4	6	4	7	6	7
50	5	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	5

Responden	Performance																			
	Dimensi Tangibles										Dimensi Reliability			Dimensi Responsiveness			Dimensi Assurance		Dimensi Emphaty	
	T1.1	T1.2	T1.3	T1.4	T1.5	T1.6	T1.7	T1.8	T1.9	T1.10	R101.1	R101.2	R101.3	R102.1	R102.2	R102.3	A1.1	A1.2	E1.1	E1.2
51	6	7	7	7	7	4	7	4	7	5	4	7	4	7	7	5	5	7	4	7
52	5	6	7	7	6	6	4	6	5	7	6	4	6	6	7	7	7	4	7	7
53	6	5	6	6	5	6	6	6	4	5	6	6	6	7	4	5	6	6	6	6
54	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	6	7	7	7
55	5	7	4	4	7	6	7	6	4	7	6	7	6	4	6	7	4	7	5	5
56	6	6	5	5	6	7	4	7	6	6	7	4	7	7	6	6	6	4	4	6
57	6	7	7	7	7	4	7	4	5	7	4	7	4	4	5	7	4	7	7	5
58	5	4	4	4	4	4	6	4	7	5	4	6	4	6	5	5	6	6	4	7
59	6	7	7	7	7	7	6	7	4	6	7	6	7	4	7	6	5	6	6	4
60	7	5	6	6	5	4	5	4	6	5	4	5	4	7	5	5	5	5	5	6
61	6	7	7	7	7	6	5	6	7	7	6	5	6	7	7	7	5	5	7	5
62	5	6	6	6	6	4	7	4	5	4	4	7	4	6	7	4	7	7	4	7
63	6	7	7	7	7	7	5	7	6	6	7	5	7	5	6	6	5	5	6	5
64	5	6	6	6	6	7	7	5	7	5	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7
65	6	7	7	7	7	6	7	6	6	7	6	7	6	6	5	7	5	7	5	4
66	6	6	7	6	6	5	6	5	4	5	5	6	5	4	6	5	6	6	6	5
67	6	7	6	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
68	7	4	6	6	4	6	5	6	4	4	6	5	6	4	6	4	5	5	6	5
69	5	5	4	4	5	4	6	4	6	5	4	6	4	6	6	5	6	6	4	6
70	6	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	4	7
71	5	4	5	5	4	4	6	4	4	5	4	6	4	4	5	5	6	6	4	4
72	4	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	6	5	6	6	7
73	5	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7
74	6	4	4	4	4	4	5	4	6	6	4	5	4	5	6	6	5	5	4	5
75	5	7	6	6	7	6	7	6	5	7	6	7	6	7	7	7	5	7	5	6

Responden	Performance																			
	Dimensi Tangibles										Dimensi Reliability			Dimensi Responsiveness			Dimensi Assurance		Dimensi Emphaty	
	T1.1	T1.2	T1.3	T1.4	T1.5	T1.6	T1.7	T1.8	T1.9	T1.10	R101.1	R101.2	R101.3	R102.1	R102.2	R102.3	A1.1	A1.2	E1.1	E1.2
76	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6
77	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	4	5	6	6	6	5
78	7	6	6	6	6	7	7	5	7	6	7	7	5	7	7	6	7	7	5	6
79	7	5	7	7	5	6	6	6	5	6	6	6	6	7	4	6	6	6	6	5
80	6	6	6	6	6	5	4	5	7	5	5	4	5	6	7	5	6	4	6	7
81	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	5	6	6	6	7	7	6
82	6	4	7	7	4	7	4	7	6	5	7	4	7	5	5	5	7	4	5	5
83	5	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	7	7	6	7	7	6
84	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	5	7	6	6	6	6	6	7
85	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6
86	7	5	6	6	5	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7
87	5	6	5	5	6	7	6	7	4	7	7	6	7	7	5	7	5	6	6	6
88	5	5	7	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	7	6	5	7
89	5	6	6	6	6	6	7	6	7	7	6	7	6	7	4	7	6	7	6	5
90	5	6	5	5	6	7	5	7	6	6	7	5	7	6	6	6	7	5	4	6
91	6	7	4	4	7	5	6	5	7	7	5	6	5	4	7	7	6	6	6	7
92	5	7	6	6	7	7	4	7	4	5	7	4	7	7	6	5	5	4	7	6
93	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	7	6	5	6	6	5
94	5	6	4	4	6	4	7	4	6	7	4	7	4	7	5	7	7	7	7	6
95	5	5	7	7	5	7	6	7	5	6	7	6	7	6	7	6	6	6	4	7
96	5	7	6	6	7	5	7	5	4	5	5	7	5	7	6	5	6	6	5	5
97	5	6	7	7	6	7	5	7	6	6	7	5	7	5	5	6	6	5	6	7
98	6	7	4	4	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	5	4
99	5	6	7	7	6	7	6	7	6	5	7	6	7	5	4	5	6	6	4	7
100	5	7	6	6	7	5	5	5	6	7	5	5	5	6	6	7	6	5	6	6

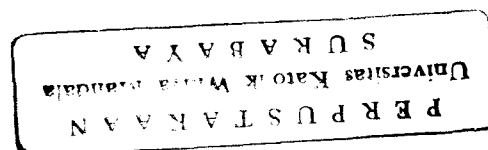
Responden	Performance																			
	Dimensi Tangibles										Dimensi Reliability			Dimensi Responsiveness			Dimensi Assurance		Dimensi Emphaty	
	T1.1	T1.2	T1.3	T1.4	T1.5	T1.6	T1.7	T1.8	T1.9	T1.10	R101.1	R101.2	R101.3	R102.1	R102.2	R102.3	A1.1	A1.2	E1.1	E1.2
101	6	6	5	5	6	7	6	7	7	4	7	6	7	4	7	4	5	6	7	7
102	7	4	7	7	4	5	4	5	4	7	5	4	5	5	6	7	7	4	6	5
103	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	7
104	5	7	6	6	7	4	7	4	5	7	4	7	4	5	6	7	7	7	7	6
105	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	6	4	7
106	6	6	6	6	6	6	5	6	7	7	6	5	6	4	7	7	5	5	6	5
107	7	5	4	4	5	5	6	5	4	6	5	6	5	6	6	6	6	6	5	7
108	6	7	5	5	7	6	5	6	5	7	6	5	6	6	5	7	7	5	6	7
109	6	7	5	5	7	4	7	4	6	5	4	7	4	7	6	5	6	7	7	5
110	7	5	7	7	5	6	6	6	7	7	6	6	6	4	6	7	5	6	4	6
111	5	6	7	7	6	6	5	6	6	7	6	5	6	5	7	7	6	5	5	7
112	6	6	4	4	6	7	6	7	7	5	7	6	7	6	5	5	7	7	6	5
113	7	7	6	6	7	4	6	4	5	6	4	6	4	5	6	6	6	6	7	7
114	6	7	7	7	7	5	7	5	7	7	5	7	5	4	4	7	5	7	6	5
115	7	6	5	5	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6	5	7	6
116	6	6	6	6	6	5	6	5	7	7	5	6	5	7	6	7	5	6	5	7
117	5	4	6	6	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	6	5	6	4	5	4
118	5	6	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	7	6	6	5
119	5	7	5	5	7	7	6	7	5	7	7	6	7	5	6	7	5	6	7	7
120	6	7	6	6	7	5	6	5	7	4	5	6	5	7	6	4	6	6	5	7
121	6	6	5	5	6	6	4	6	5	5	6	4	6	6	5	5	6	4	6	7
122	7	7	6	6	7	5	6	5	4	7	5	6	5	5	6	7	7	6	5	6
123	6	5	7	7	5	7	6	7	5	7	7	6	7	7	7	7	5	6	7	7
124	5	7	6	6	7	6	5	6	7	7	6	5	6	6	7	7	6	5	5	5
125	7	7	5	5	7	5	6	5	5	6	5	6	5	7	7	6	7	6	4	6
126	6	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	5	6	7	6	7	5	7
127	7	5	7	7	6	6	7	4	6	5	6	7	4	7	5	6	5	6	7	6
128	5	7	6	6	7	6	7	6	5	6	7	7	6	6	7	6	6	7	5	7
129	7	6	4	4	6	5	6	4	6	5	5	6	5	6	6	5	5	5	7	7
130	6	6	7	7	5	7	5	5	4	7	4	5	4	7	4	7	6	7	6	5

eterangan :

- 1.1 = Keadaan tempat parkir dilihat dari segi luas dan tidaknya.
- 1.2 = Kelengkapan peralatan medis disetiap ruang poli yang pernah Anda kunjungi.
- 1.3 = Tempat ruang tunggu pengunjung.
- 1.4 = Kelengkapan jenis poli dirumah sakit ini.
- 1.5 = Tersedianya tim dokter spesialis untuk masing-masing jenis poli.
- 1.6 = Kelengkapan sarana komunikasi disekitar rumah sakit ini, misal telepon umum, wartel.
- 1.7 = Ketersediaan toilet/ WC dirumah sakit ini.
- 1.8 = Ketersediaan tempat sampah disetiap sudut rumah sakit ini.
- 1.9 = Ketersediaan *front office*.
- 1.10 = Ketersediaan apotek dirumah sakit ini.
- 1-01.1 = Kebersihan lingkungan disekitar rumah sakit ini.
- 1-01.2 = Tim medis bisa menepati janji dan tepat waktu sesuai dengan janji yang telah disepakati untuk *contol / check up*.
- 1-01.3 = Keakuratan dan kecepatan pengurusan administrasi/ regrestasi oleh petugas *front office* pada saat pasien pertama kali masuk dan setelah selesai berobat.
- 1-02.1 = Penanganan tim medis dengan segera pada saat keadaan pasien diruang gawat darurat.
- 1-02.2 = Kecekatan tim medis dan karyawan dalam menangani masalah pasien yang pertama kali masuk.
- 1-02.3 = Tim medis memberikan jawaban atas pertanyaan pasien mengenai keadaan kesehatannya dengan jelas.
- 1.1 = Pihak rumah sakit memberikan rasa percaya terhadap pasien saat berobat dirumah sakit ini.
- 1.2 = Kebenaran hasil diagnosa tim dokter dalam melakukan identifikasi penyakit pada saat pasien pertama kali diperiksa.
- 1.1 = Keramahan tim medis dan karyawan rumah sakit terhadap pasien maupun pengunjung.
- 1.2 = Tim medis memberikan dorongan/ semangat terhadap pasien untuk sembuh.

Rekapitulasi Kuesioner Tahap Awal Untuk Data Performance

No	Pertanyaan Performance	Skala						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Keadaan tempat parkir dilihat dari segi luas dan tidaknya.	0	0	0	2	50	50	28
2	Kelengkapan peralatan medis disetiap ruang poli yang pernah Anda kunjungi.	0	0	0	12	18	52	48
3	Tempat ruang tunggu pengunjung.	0	0	0	16	23	51	40
4	Kelengkapan jenis poli dirumah sakit ini.	0	0	0	17	23	52	38
5	Tersedianya tim dokter spesialis untuk masing-masing jenis poli.	0	0	0	11	20	51	47
6	Kelengkapan sarana komunikasi disekitar rumah sakit ini, misal telepon umum, wartel.	0	0	0	20	26	48	36
7	Ketersediaan toilet/ WC dirumah sakit ini.	0	0	0	15	22	48	46
8	Ketersediaan tempat sampah disetiap sudut rumah sakit ini.	0	0	0	24	26	45	35
9	Ketersediaan <i>front office</i> .	0	0	0	17	27	46	40
10	Ketersediaan apotek dirumah sakit ini.	0	0	0	7	35	39	49
11	Kebersihan lingkungan disekitar rumah sakit ini.	0	0	0	21	26	46	37
12	Tim medis bisa menepati janji dan tepat waktu sesuai dengan janji yang telah disepakati untuk <i>control / check up</i> .	0	0	0	16	22	47	45
13	Keakuratan dan kecepatan pengurusan administrasi/ registrasi oleh petugas <i>front office</i> pada saat pasien pertama kali masuk dan setelah selesai berobat.	0	0	0	23	27	45	35
14	Penanganan tim medis dengan segera pada saat keadaan pasien diruang gawat darurat.	0	0	0	20	26	46	37
15	Kecekatan tim medis dan karyawan dalam menangani masalah pasien yang pertama kali masuk.	0	0	0	15	21	49	44
16	Tim medis memberikan jawaban atas pertanyaan pasien mengenai keadaan kesehatannya dengan jelas.	0	0	0	7	33	40	49
17	Pihak rumah sakit memberikan rasa percaya terhadap pasien saat berobat dirumah sakit ini.	0	0	0	8	40	55	27
18	Kebenaran hasil diagnosa tim dokter dalam melakukan identifikasi penyakit pada saat pasien pertama kali diperiksa.	0	0	0	15	23	47	45
19	Keramahan tim medis dan karyawan rumah sakit terhadap pasien maupun pengunjung.	0	0	0	20	29	45	36
20	Tim medis memberikan dorongan/ semangat terhadap pasien untuk sembuh.	0	0	0	9	32	37	51
Jumlah		0	0	0	94	204	319	289



Rekapitulasi Kuesioner Tahap Awal Untuk Data Importance

Responden	Importance																			
	Dimensi Tangibles										Dimensi Reliability			Dimensi Responsiveness			Dimensi Assurance		Dimensi Emphaty	
	T2.1	T2.2	T2.3	T2.4	T2.5	T2.6	T2.7	T2.8	T2.9	T2.10	R201.1	R201.2	R201.3	R202.1	R202.2	R202.3	A2.1	A2.2	E2.1	E2.2
1	6	6	7	7	7	7	7	4	6	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7
2	5	6	7	4	5	5	6	7	6	4	5	6	7	5	7	4	5	6	5	5
3	5	7	6	6	7	7	5	6	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	7	6
4	5	7	7	4	4	7	7	4	5	6	4	7	5	7	4	6	6	7	7	5
5	7	5	7	4	4	4	4	4	4	4	5	5	6	4	7	4	7	5	4	4
6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	5
7	5	6	4	5	6	5	6	4	7	6	6	5	6	7	6	7	4	6	4	7
8	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
9	5	6	7	5	5	6	5	6	6	6	4	4	6	6	6	7	6	6	7	6
10	7	7	5	7	6	6	6	6	3	6	5	6	7	6	7	6	6	6	6	6
11	5	5	6	6	5	7	5	5	7	6	7	7	7	7	6	5	5	5	7	5
12	5	7	6	6	6	7	6	6	5	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	7
13	7	6	7	7	6	4	7	7	6	7	6	6	5	4	5	7	7	6	7	6
14	5	6	6	4	7	6	6	6	6	5	6	5	7	6	7	4	6	6	6	5
15	7	5	4	6	6	5	6	4	6	7	5	6	6	5	6	6	7	5	4	5
16	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
17	6	6	7	6	5	5	6	7	6	6	5	5	5	6	6	7	6	6	7	6
18	7	6	6	6	5	6	6	5	5	5	5	4	6	7	6	5	6	6	7	5
19	6	5	5	6	6	7	6	4	4	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	6
20	6	4	6	7	7	6	7	6	7	4	7	6	7	6	7	7	5	4	6	6
21	5	7	6	4	6	7	6	6	7	7	4	7	5	7	4	6	6	7	7	7
22	5	7	7	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7
23	5	6	7	7	7	4	6	7	6	7	6	6	6	4	7	6	6	6	7	7
24	7	7	5	4	7	5	7	5	7	5	7	4	7	5	7	5	6	7	5	6
25	6	7	6	7	7	7	7	7	4	6	7	6	7	7	7	7	5	7	7	5

Responden	Importance																			
	Dimensi Tangibles										Dimensi Reliability			Dimensi Responsiveness			Dimensi Assurance		Dimensi Emphaty	
	T2.1	T2.2	T2.3	T2.4	T2.5	T2.6	T2.7	T2.8	T2.9	T2.10	R201.1	R201.2	R201.3	R202.1	R202.2	R202.3	A2.1	A2.2	E2.1	E2.2
26	6	7	7	7	7	5	6	7	7	7	4	5	6	5	6	7	5	7	5	7
27	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6
28	6	7	7	7	7	7	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	6
29	7	7	7	7	7	5	7	7	7	4	6	6	6	5	6	4	5	7	7	7
30	7	6	7	6	6	6	6	5	6	6	4	7	5	6	6	6	6	6	5	6
31	5	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
32	4	7	7	7	6	5	5	7	6	6	6	4	7	5	7	4	5	7	7	7
33	5	7	7	5	6	7	7	6	5	7	7	7	5	4	5	7	7	7	7	7
34	4	7	7	5	7	5	6	7	6	7	6	6	7	5	6	5	5	7	7	7
35	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	3	6	7	6	6	6	5	6	6	6
36	6	7	7	7	6	2	6	7	7	7	6	5	5	5	5	7	5	7	7	7
37	6	7	7	4	7	5	7	7	7	4	6	7	7	7	6	5	6	7	7	7
38	5	7	6	6	7	7	7	7	4	7	7	7	6	6	7	4	6	7	6	7
39	7	6	6	7	6	6	6	6	5	6	5	6	7	5	6	6	6	6	6	6
40	6	5	5	6	6	5	4	6	6	6	5	5	5	4	7	6	6	5	5	5
41	7	6	7	6	6	4	6	5	6	7	5	4	5	7	5	6	7	6	7	6
42	7	7	6	5	7	7	5	3	7	7	6	4	7	7	5	7	4	7	6	7
43	5	6	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	7	6	6	5	6	7	7
44	5	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	3	5	4	7	7	7	7
45	6	7	4	4	7	7	6	6	5	7	7	6	4	5	7	7	5	7	6	6
46	4	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	5	7	6	4
47	6	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	7	6	4	6	6	5	6	7	6
48	4	6	6	4	4	5	7	4	7	6	4	5	4	7	7	5	6	6	7	5
49	5	7	7	6	7	7	5	6	5	6	6	5	5	7	7	6	7	7	6	6
50	5	7	6	6	6	4	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	7

Responden	Importance																			
	Dimensi Tangibles										Dimensi Reliability			Dimensi Responsiveness			Dimensi Assurance		Dimensi Emphaty	
	T2.1	T2.2	T2.3	T2.4	T2.5	T2.6	T2.7	T2.8	T2.9	T2.10	R201.1	R201.2	R201.3	R202.1	R202.2	R202.3	A2.1	A2.2	E2.1	E2.2
51	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	5	7	6	6	7	5	7	7	6
52	5	7	7	7	7	7	7	7	4	7	6	6	6	5	4	7	5	7	5	7
53	7	6	6	6	5	6	7	6	6	5	5	4	6	5	6	5	7	6	6	5
54	7	7	7	5	7	6	7	7	7	3	7	7	5	7	5	7	7	7	7	7
55	5	7	4	7	7	5	6	7	6	7	6	6	6	5	6	6	6	7	4	6
56	6	7	6	7	7	5	7	6	7	4	7	3	7	6	4	7	5	7	6	7
57	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	7	4	7	5	7
58	5	6	7	4	4	5	7	4	5	6	4	5	5	7	7	5	6	6	7	5
59	7	7	7	7	7	6	6	6	7	5	6	6	7	7	6	7	5	7	7	6
60	7	5	6	6	5	4	5	5	6	6	5	7	4	6	5	5	5	5	6	5
61	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4	7	7	5	7	7	7
62	5	7	7	5	6	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
63	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	5	6	7	4	6	6	6
64	5	7	7	6	4	4	6	7	6	5	6	6	7	5	6	7	4	7	7	7
65	6	7	6	7	7	7	6	7	5	7	6	7	6	7	7	7	5	7	6	7
66	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5	5	6	5	6	6	6	4	5
67	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7
68	6	7	5	4	4	7	7	6	7	6	6	7	7	5	7	5	5	7	4	4
69	5	6	6	4	4	5	7	4	5	7	4	5	5	6	3	5	6	6	6	5
70	6	7	7	6	7	7	5	4	3	5	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7
71	7	6	7	4	4	5	5	4	5	6	4	5	7	4	7	5	7	6	4	5
72	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	5	6	6	7	6	7	6
73	4	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	5	7	6	7	6	7
74	5	5	7	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	6	4	4	5	5	6	4
75	5	7	5	6	7	5	6	7	6	7	6	6	7	4	5	5	4	7	5	7

Responden	Importance																			
	Dimensi Tangibles										Dimensi Reliability			Dimensi Responsiveness			Dimensi Assurance		Dimensi Emphaty	
	T2.1	T2.2	T2.3	T2.4	T2.5	T2.6	T2.7	T2.8	T2.9	T2.10	R201.1	R201.2	R201.3	R202.1	R202.2	R202.3	A2.1	A2.2	E2.1	E2.2
76	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	5	7	6	7	6	7
77	6	6	6	4	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5
78	7	4	7	6	7	4	5	5	6	7	7	4	5	6	5	6	7	4	7	6
79	7	6	7	7	6	6	4	6	6	6	4	6	6	7	6	6	6	6	7	6
80	6	6	7	4	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	7	5
81	6	7	6	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7
82	6	7	6	7	7	7	7	7	6	5	7	6	7	7	5	4	7	7	6	7
83	5	7	7	6	7	5	7	7	7	7	6	7	7	5	7	7	6	7	7	7
84	5	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6
85	6	5	5	5	6	7	6	6	6	5	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5
86	7	7	6	6	6	5	5	7	7	5	5	6	6	6	6	7	6	7	6	6
87	5	6	7	5	6	6	6	6	6	5	6	7	7	4	6	5	5	6	7	7
88	5	4	7	7	5	7	5	5	5	7	6	7	6	6	6	7	7	4	7	6
89	5	7	7	6	6	5	6	6	6	7	7	4	6	7	7	7	6	7	7	7
90	5	5	6	5	6	4	6	7	7	6	6	6	7	7	5	7	6	5	6	6
91	6	7	7	6	7	7	5	6	7	6	5	6	5	7	6	6	6	7	7	7
92	5	7	7	6	7	7	6	7	5	6	6	6	7	6	4	7	5	7	6	5
93	5	6	5	7	5	6	7	6	5	5	4	7	4	6	7	6	5	6	5	6
94	5	7	6	4	6	7	6	7	6	6	6	6	5	7	6	5	7	7	6	7
95	7	4	7	6	5	6	6	6	3	5	7	5	7	5	6	4	6	4	7	6
96	5	3	6	7	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	5	6	3	6	5
97	5	5	6	4	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	7	6	5	6	6
98	6	7	5	6	7	5	5	5	5	6	7	7	6	5	7	6	7	7	7	7
99	5	6	6	7	6	6	6	6	6	5	7	5	7	6	4	7	6	6	6	5
100	5	5	7	6	7	6	4	6	4	6	4	7	4	4	7	5	6	5	6	7

Responden	Importance																			
	Dimensi Tangibles										Dimensi Reliability			Dimensi Responsiveness			Dimensi Assurance		Dimensi Emphaty	
	T2.1	T2.2	T2.3	T2.4	T2.5	T2.6	T2.7	T2.8	T2.9	T2.10	R201.1	R201.2	R201.3	R202.1	R202.2	R202.3	A2.1	A2.2	E2.1	E2.2
101	6	7	7	5	6	5	6	5	6	7	7	6	7	6	5	6	5	7	7	6
102	7	7	4	7	6	6	6	6	7	5	6	6	5	4	7	7	6	7	4	7
103	6	6	6	7	6	4	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	5	6	6	6
104	5	5	7	6	7	6	4	7	7	5	6	5	7	6	5	5	6	5	5	7
105	5	6	7	6	6	4	6	4	5	7	5	7	7	6	6	6	6	6	6	6
106	6	7	7	5	6	6	5	6	6	4	6	7	7	7	7	5	5	7	7	7
107	7	6	6	6	5	6	6	5	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	6
108	6	7	5	5	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7
109	6	7	6	5	7	7	6	7	4	6	6	5	4	7	5	7	6	7	6	5
110	7	4	6	7	5	6	7	6	7	6	5	7	6	6	4	5	5	4	6	7
111	5	5	5	7	6	7	5	5	7	6	6	7	7	4	5	7	4	5	6	7
112	6	7	7	4	6	5	6	6	5	4	7	6	5	6	6	4	7	7	7	5
113	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	5	6	6	5	7	6	6	5	6
114	6	7	5	7	7	4	6	6	6	5	7	3	5	7	6	5	5	7	5	7
115	7	5	6	5	6	6	6	7	7	6	7	7	7	5	6	6	6	5	6	5
116	6	6	7	6	6	7	7	5	7	6	4	4	5	4	6	7	6	6	7	7
117	5	5	5	6	4	7	7	5	5	6	5	7	5	6	7	7	6	5	5	5
118	5	3	6	4	6	5	5	6	6	7	5	5	6	6	6	7	7	3	6	6
119	5	5	5	7	7	4	7	7	6	7	6	6	7	6	6	5	5	5	7	7
120	6	6	7	6	7	6	7	5	7	5	6	7	5	6	6	6	6	6	7	5
121	6	7	5	7	6	6	5	6	7	5	7	7	6	7	7	7	7	7	7	5
122	7	6	6	7	6	6	5	5	6	5	6	6	5	5	7	6	6	6	6	7
123	6	7	5	6	5	6	7	7	4	7	6	6	7	6	6	5	5	7	7	5
124	5	7	6	6	7	7	6	6	7	6	5	7	6	5	4	7	6	7	6	7
125	7	6	7	5	7	5	5	6	6	5	6	5	5	6	6	7	7	6	6	5
126	6	4	7	4	6	6	6	5	7	6	5	6	7	5	6	5	6	4	7	7
127	7	6	5	7	6	5	6	6	6	5	6	6	7	7	7	6	7	6	7	5
128	6	7	6	6	6	6	7	5	5	6	7	7	6	7	4	5	7	7	7	6
129	7	7	5	4	6	7	6	7	6	5	7	4	5	7	7	7	5	5	5	7
130	4	7	6	7	6	7	7	7	4	5	6	7	6	7	6	4	6	7	6	5

eterangan :

- 1.1 = Keadaan tempat parkir dilihat dari segi luas dan tidaknya.
- 1.2 = Kelengkapan peralatan medis disetiap ruang poli yang pernah Anda kunjungi.
- 1.3 = Tempat ruang tunggu pengunjung.
- 1.4 = Kelengkapan jenis poli dirumah sakit ini.
- 1.5 = Tersedianya tim dokter spesialis untuk masing-masing jenis poli.
- 1.6 = Kelengkapan sarana komunikasi disekitar rumah sakit ini, misal telepon umum, wartel.
- 1.7 = Ketersediaan toilet/ WC dirumah sakit ini.
- 1.8 = Ketersediaan tempat sampah disetiap sudut rumah sakit ini.
- 1.9 = Ketersediaan *front office*.
- 1.10 = Ketersediaan apotek dirumah sakit ini.
- 2-01.1 = Kebersihan lingkungan disekitar rumah sakit ini.
- 2-01.2 = Tim medis bisa menepati janji dan tepat waktu sesuai dengan janji yang telah disepakati untuk *control / check up*.
- 2-01.3 = Keakuratan dan kecepatan pengurusan administrasi/ regrestasi oleh petugas *front office* pada saat pasien pertama kali masuk dan setelah selesai berobat.
- 2-02.1 = Penanganan tim medis dengan segera pada saat keadaan pasien diruang gawat darurat.
- 2-02.2 = Kecekatan tim medis dan karyawan dalam menangani masalah pasien yang pertama kali masuk.
- 2-02.3 = Tim medis memberikan jawaban atas pertanyaan pasien mengenai keadaan kesehatannya dengan jelas.
- 2.1 = Pihak rumah sakit memberikan rasa percaya terhadap pasien saat berobat dirumah sakit ini.
- 2.2 = Kebenaran hasil diagnosa tim dokter dalam melakukan identifikasi penyakit pada saat pasien pertama kali diperiksa.
- 3.1 = Keramahan tim medis dan karyawan rumah sakit terhadap pasien maupun pengunjung.
- 3.2 = Tim medis memberikan dorongan/ semangat terhadap pasien untuk sembuh.

Rekapitulasi Kuesioner Tahap Awal Untuk Data Importance

No	Pertanyaan Importance	Skala						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Keadaan tempat parkir dilihat dari segi luas dan tidaknya.	0	0	0	7	50	42	30
2	Kelengkapan peralatan medis disetiap ruang poli yang pernah Anda kunjungi.	0	0	2	6	15	42	64
3	Tempat ruang tunggu pengunjung.	0	0	0	5	2	47	57
4	Kelengkapan jenis poli dirumah sakit ini.	0	0	0	22	16	50	42
5	Tersedianya tim dokter spesialis untuk masing-masing jenis poli.	0	0	0	10	13	53	51
6	Kelengkapan sarana komunikasi disekitar rumah sakit ini, misal telepon umum, wartel.	0	1	1	14	31	40	40
7	Ketersediaan toilet/ WC dirumah sakit ini.	0	0	0	6	24	58	42
8	Ketersediaan tempat sampah disetiap sudut rumah sakit ini.	0	0	1	13	20	52	44
9	Ketersediaan <i>front office</i> .	0	0	3	11	21	53	41
10	Ketersediaan apotek dirumah sakit ini.	0	0	2	9	25	49	44
11	Kebersihan lingkungan disekitar rumah sakit ini.	0	0	1	14	23	53	39
12	Tim medis bisa menepati janji dan tepat waktu sesuai dengan janji yang telah disepakati untuk <i>control / check up</i> .	0	0	2	11	24	48	43
13	Keakuratan dan kecepatan pengurusan administrasi/ registrasi oleh petugas <i>front office</i> pada saat pasien pertama kali masuk dan setelah selesai berobat.	0	0	0	7	29	40	53
14	Penanganan tim medis dengan segera pada saat keadaan pasien diruang gawat darurat.	0	0	1	15	27	43	43
15	Kecekatan tim medis dan karyawan dalam menangani masalah pasien yang pertama kali masuk.	0	0	1	11	20	57	40
16	Tim medis memberikan jawaban atas pertanyaan pasien mengenai keadaan kesehatanya dengan jelas.	0	0	0	12	26	39	53
17	Pihak rumah sakit memberikan rasa percaya terhadap pasien saat berobat dirumah sakit ini.	0	0	0	7	39	56	27
18	Kebenaran hasil diagnosa tim dokter dalam melakukan identifikasi penyakit pada saat pasien pertama kali diperiksa.	0	0	2	6	17	42	63
19	Keramahan tim medis dan karyawan rumah sakit terhadap pasien maupun pengunjung.	0	0	0	9	16	46	59
20	Tim medis memberikan dorongan/ semangat terhadap pasien untuk sembuh.	0	0	0	4	32	36	55
Jumlah		0	0	4	64	177	319	340

Rekapitulasi Kuesioner Tahap Akhir Untuk Data Performance

Responden	Performance																	
	Dimensi Tangibles									Dimensi Reliability			Dimensi Responsiveness			Dimensi Assurance	Dimensi Emphaty	
	T1.2	T1.3	T1.4	T1.5	T1.6	T1.7	T1.8	T1.9	T1.10	R101.1	R101.2	R101.3	R102.1	R102.2	R102.3	A1.2	E1.1	E1.2
1	5	7	7	5	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	4	6
2	6	5	4	5	5	5	4	7	5	6	5	5	6	5	5	6	5	7
3	7	6	6	7	6	4	6	6	6	6	4	5	6	4	6	4	6	7
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	7	4	4	7	5	5	4	5
5	6	5	5	6	5	6	5	7	7	5	6	4	5	6	7	5	4	4
6	7	7	6	6	5	7	4	5	5	5	7	5	5	7	5	7	5	5
7	4	5	5	4	6	4	6	4	6	6	4	6	6	4	6	4	4	5
8	7	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7
9	5	5	5	5	6	6	5	6	7	5	6	6	5	6	7	6	6	6
10	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6
11	5	6	6	5	4	5	4	6	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
12	6	6	5	5	6	7	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	6	7
13	4	6	6	4	5	6	5	7	6	5	6	5	5	6	6	6	5	6
14	6	5	5	6	7	4	7	6	5	7	4	7	7	4	5	4	6	6
15	6	6	6	6	6	5	6	7	5	6	5	6	6	5	5	5	6	7
16	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
17	5	6	6	5	5	6	7	4	6	5	6	5	5	6	6	6	4	6
18	5	4	4	5	6	7	6	6	4	6	6	6	6	6	4	7	6	7
19	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	7
20	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7	7	7	7	5	7	6	4
21	6	6	6	6	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
22	6	6	6	6	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7
23	7	7	7	7	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6	5	5
24	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
25	5	7	7	5	7	7	7	5	7	7	5	7	7	5	7	7	5	7

Responden	Performance																	
	Dimensi Tangibles									Dimensi Reliability			Dimensi Responsiveness			Dimensi Assurance	Dimensi Emphaty	
	T1.2	T1.3	T1.4	T1.5	T1.6	T1.7	T1.8	T1.9	T1.10	R101.1	R101.2	R101.3	R102.1	R102.2	R102.3	A1.2	E1.1	E1.2
26	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6
27	6	6	6	6	4	6	4	6	6	4	6	4	4	6	6	6	6	6
28	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
29	7	7	7	7	6	7	6	7	4	6	7	6	6	7	4	7	7	4
30	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	6
31	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6
32	7	4	4	7	5	7	5	7	7	5	7	5	5	7	7	7	7	7
33	6	5	5	6	7	4	7	6	5	7	4	7	7	4	5	4	6	5
34	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7
35	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	6	6	6	6	4	7	4	7	7	4	7	4	2	6	7	7	7	7
37	7	6	6	7	6	4	6	7	7	6	4	6	6	7	7	4	5	5
38	7	5	5	7	6	7	6	6	6	6	7	6	4	6	6	7	7	6
39	6	7	7	6	4	6	4	6	6	4	6	4	6	5	6	6	6	5
40	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	4	5	5	6	6
41	6	6	6	6	5	6	5	7	6	5	4	5	7	7	6	6	5	4
42	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7
43	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
44	6	6	6	6	7	7	7	6	4	7	7	7	6	6	4	7	7	6
45	7	7	7	7	7	4	7	4	6	7	4	7	4	6	6	4	6	5
46	4	7	7	4	6	7	6	6	7	6	7	6	5	7	7	7	7	6
47	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7
48	4	4	4	4	4	6	4	4	5	4	6	4	4	7	5	6	4	5
49	7	6	6	7	5	7	5	7	6	5	7	5	6	4	6	7	6	7
50	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	7	5

Responden	Performance																	
	Dimensi Tangibles									Dimensi Reliability			Dimensi Responsiveness			Dimensi Assurance	Dimensi Emphaty	
	T1.2	T1.3	T1.4	T1.5	T1.6	T1.7	T1.8	T1.9	T1.10	R101.1	R101.2	R101.3	R102.1	R102.2	R102.3	A1.2	E1.1	E1.2
51	7	7	7	7	4	7	4	7	5	4	7	4	7	7	5	7	4	7
52	6	7	7	6	6	4	6	5	7	6	4	6	6	7	7	4	7	7
53	5	6	6	5	6	6	6	4	5	6	6	6	7	4	5	6	6	6
54	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7
55	7	4	4	7	6	7	6	4	7	6	7	6	4	6	7	7	5	5
56	6	5	5	6	7	4	7	6	6	7	4	7	7	6	6	4	4	6
57	7	7	7	7	4	7	4	5	7	4	7	4	4	5	7	7	7	5
58	4	4	4	4	4	6	4	7	5	4	6	4	6	5	5	6	4	7
59	7	7	7	7	7	6	7	4	6	7	6	7	4	7	6	6	6	4
60	5	6	6	5	4	5	4	6	5	4	5	4	7	5	5	5	5	6
61	7	7	7	7	6	5	6	7	7	6	5	6	7	7	7	5	7	5
62	6	6	6	6	4	7	4	5	4	4	7	4	6	7	4	7	4	7
63	7	7	7	7	7	5	7	6	6	7	5	7	5	6	6	5	6	5
64	6	6	6	6	7	7	5	7	5	7	7	7	7	7	5	7	7	7
65	7	7	7	7	6	7	6	6	7	6	7	6	6	5	7	7	5	4
66	6	7	6	6	5	6	5	4	5	5	6	5	4	6	5	6	6	5
67	7	6	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7
68	4	6	6	4	6	5	6	4	4	6	5	6	4	6	4	5	6	5
69	5	4	4	5	4	6	4	6	5	4	6	4	6	6	5	6	4	6
70	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	4	7
71	4	5	5	4	4	6	4	4	5	4	6	4	4	5	5	6	4	4
72	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7
73	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7
74	4	4	4	4	4	5	4	6	6	4	5	4	5	6	6	5	4	5
75	7	6	6	7	6	7	6	5	7	6	7	6	7	7	7	7	5	6

Responden	Performance																	
	Dimensi Tangibles									Dimensi Reliability			Dimensi Responsiveness			Dimensi Assurance	Dimensi Emphaty	
	T1.2	T1.3	T1.4	T1.5	T1.6	T1.7	T1.8	T1.9	T1.10	R101.1	R101.2	R101.3	R102.1	R102.2	R102.3	A1.2	E1.1	E1.2
76	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	7	6
77	6	6	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	4	5	6	6	5
78	6	6	6	6	7	7	5	7	6	7	7	5	7	7	6	7	5	6
79	5	7	7	5	6	6	6	5	6	6	6	6	7	4	6	6	6	5
80	6	6	6	6	5	4	5	7	5	5	4	5	6	7	5	4	6	7
81	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	5	6	6	7	7	6
82	4	7	7	4	7	4	7	6	5	7	4	7	5	5	5	4	5	5
83	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6
84	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	5	7	6	6	6	6	7
85	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6
86	5	6	6	5	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7
87	6	5	5	6	7	6	7	4	7	7	6	7	7	5	7	6	6	6
88	5	7	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	7
89	6	6	6	6	6	7	6	7	7	6	7	6	7	4	7	7	6	5
90	6	5	5	6	7	5	7	6	6	7	5	7	6	6	6	5	4	6
91	7	4	4	7	5	6	5	7	7	5	6	5	4	7	7	6	6	7
92	7	6	6	7	7	4	7	4	5	7	4	7	7	6	5	4	7	6
93	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	7	6	6	6	5
94	6	4	4	6	4	7	4	6	7	4	7	4	7	5	7	7	7	6
95	5	7	7	5	7	6	7	5	6	7	6	7	6	7	6	6	4	7
96	7	6	6	7	5	7	5	4	5	5	7	5	7	6	5	6	5	5
97	6	7	7	6	7	5	7	6	6	7	5	7	5	5	6	5	6	7
98	7	4	4	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	5	4
99	6	7	7	6	7	6	7	6	5	7	6	7	5	4	5	6	4	7
100	7	6	6	7	5	5	5	6	7	5	5	5	6	6	7	5	6	6

Responden	Performance																	
	Dimensi Tangibles									Dimensi Reliability			Dimensi Responsiveness			Dimensi Assurance	Dimensi Emphaty	
	T1.2	T1.3	T1.4	T1.5	T1.6	T1.7	T1.8	T1.9	T1.10	R101.1	R101.2	R101.3	R102.1	R102.2	R102.3	A1.2	E1.1	E1.2
101	6	5	5	6	7	6	7	7	4	7	6	7	4	7	4	6	7	7
102	4	7	7	4	5	4	5	4	7	5	4	5	5	6	7	4	6	5
103	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	7
104	7	6	6	7	4	7	4	5	7	4	7	4	5	6	7	7	7	6
105	6	5	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	4	7
106	6	6	6	6	6	5	6	7	7	6	5	6	4	7	7	5	6	5
107	5	4	4	5	5	6	5	4	6	5	6	5	6	6	6	6	5	7
108	7	5	5	7	6	5	6	5	7	6	5	6	6	5	7	5	6	7
109	7	5	5	7	4	7	4	6	5	4	7	4	7	6	5	7	7	5
110	5	7	7	5	6	6	6	7	7	6	6	6	4	6	7	6	4	6
111	6	7	7	6	6	5	6	6	7	6	5	6	5	7	7	5	5	7
112	6	4	4	6	7	6	7	7	5	7	6	7	6	5	5	7	6	5
113	7	6	6	7	4	6	4	5	6	4	6	4	5	6	6	6	7	7
114	7	7	7	7	5	7	5	7	7	5	7	5	4	4	7	7	6	5
115	6	5	5	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	5	5	7	6
116	6	6	6	6	5	6	5	7	7	5	6	5	7	6	7	6	5	7
117	4	6	6	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	6	5	4	5	4
118	6	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	5
119	7	5	5	7	7	6	7	5	7	7	6	7	5	6	7	6	7	7
120	7	6	6	7	5	6	5	7	4	5	6	5	7	6	4	6	5	7
121	6	5	5	6	6	4	6	5	5	6	4	6	6	5	5	4	6	7
122	7	6	6	7	5	6	5	4	7	5	6	5	5	6	7	6	5	6
123	5	7	7	5	7	6	7	5	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7
124	7	6	6	7	6	5	6	7	7	6	5	6	6	7	7	5	5	5
125	7	5	5	7	5	6	5	5	6	5	6	5	7	7	6	6	4	6
126	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	5	6	7	7	5	7
127	5	7	7	6	6	7	4	6	5	6	7	4	7	5	6	6	7	6
128	7	6	6	7	6	7	6	5	6	7	7	6	6	7	6	7	5	7
129	6	4	4	6	5	6	4	6	5	5	6	5	6	6	5	5	7	7
130	6	7	7	5	7	5	5	4	7	4	5	4	7	4	7	7	6	5

terangan :

- 2 = Kelengkapan peralatan medis disetiap ruang poli yang pernah Anda kunjungi.
- 3 = Tempat ruang tunggu pengunjung.
- 4 = Kelengkapan jenis poli dirumah sakit ini.
- 5 = Tersedianya tim dokter spesialis untuk masing-masing jenis poli.
- 6 = Kelengkapan sarana komunikasi disekitar rumah sakit ini, misal telepon umum, wartel.
- 7 = Ketersediaan toilet/ WC dirumah sakit ini.
- 8 = Ketersediaan tempat sampah disetiap sudut rumah sakit ini.
- 9 = Ketersediaan *front office*.
- 0 = Ketersediaan apotek dirumah sakit ini.
- 01.1 = Kebersihan lingkungan disekitar rumah sakit ini.
- 01.2 = Tim medis bisa menepati janji dan tepat waktu sesuai dengan janji yang telah disepakati untuk *control / check up*.
- 01.3 = Keakuratan dan kecepatan pengurusan administrasi/ regrestasi oleh petugas *front office* pada saat pasien pertama kali masuk dan setelah selesai berobat.
- 02.1 = Penanganan tim medis dengan segera pada saat keadaan pasien diruang gawat darurat.
- 02.2 = Kecekatan tim medis dan karyawan dalam menangani masalah pasien yang pertama kali masuk.
- 02.3 = Tim medis memberikan jawaban atas pertanyaan pasien mengenai keadaan kesehatannya dengan jelas.
- 2 = Kebenaran hasil diagnosa tim dokter dalam melakukan identifikasi penyakit pada saat pasien pertama kali diperiksa.
- 1 = Keramahan tim medis dan karyawan rumah sakit terhadap pasien maupun pengunjung.
- 2 = Tim medis memberikan dorongan/ semangat terhadap pasien untuk sembuh.

Rekapitulasi Kuesioner Tahap Akhir Untuk Data Performance

No	Pertanyaan Performance	Skala						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Kelengkapan peralatan medis disetiap ruang poli yang pernah Anda kunjungi.	0	0	0	12	18	52	48
2	Tempat ruang tunggu pengunjung.	0	0	0	16	23	51	40
3	Kelengkapan jenis poli dirumah sakit ini.	0	0	0	17	23	52	38
4	Tersedianya tim dokter spesialis untuk masing-masing jenis poli.	0	0	0	11	20	51	47
5	Kelengkapan sarana komunikasi disekitar rumah sakit ini, misal telepon umum, wartel.	0	0	0	20	26	48	36
6	Ketersediaan toilet/ WC dirumah sakit ini.	0	0	0	15	22	48	46
7	Ketersediaan tempat sampah disetiap sudut rumah sakit ini.	0	0	0	24	26	45	35
8	Ketersediaan <i>front office</i> .	0	0	0	17	27	46	40
9	Ketersediaan apotek dirumah sakit ini.	0	0	0	7	35	39	49
10	Kebersihan lingkungan disekitar rumah sakit ini.	0	0	0	21	26	46	37
11	Tim medis bisa menepati janji dan tepat waktu sesuai dengan janji yang telah disepakati untuk <i>control / check up</i> .	0	0	0	16	22	47	45
12	Keakuratan dan kecepatan pengurusan administrasi/ registrasi oleh petugas <i>front office</i> pada saat pasien pertama kali masuk dan setelah selesai berobat.	0	0	0	23	27	45	35
13	Penanganan tim medis dengan segera pada saat keadaan pasien diruang gawat darurat.	0	0	0	20	26	46	37
14	Kecekatan tim medis dan karyawan dalam menangani masalah pasien yang pertama kali masuk.	0	0	0	15	21	49	44
15	Tim medis memberikan jawaban atas pertanyaan pasien mengenai keadaan kesehatanya dengan jelas.	0	0	0	7	33	40	49
16	Kebenaran hasil diagnosa tim dokter dalam melakukan identifikasi penyakit pada saat pasien pertama kali diperiksa.	0	0	0	15	23	47	45
17	Keramahan tim medis dan karyawan rumah sakit terhadap pasien maupun pengunjung.	0	0	0	20	29	45	36
18	Tim medis memberikan dorongan/ semangat terhadap pasien untuk sembuh.	0	0	0	9	32	37	51
Jumlah		0	0	0	86	164	264	262

Rekapitulasi Kuesioner Tahap Akhir Untuk Data Importance

Responden	Importance																	
	Dimensi Tangibles									Dimensi Reliability			Dimensi Responsiveness			Dimensi Assurance	Dimensi Emphaty	
	T2.2	T2.3	T2.4	T2.5	T2.6	T2.7	T2.8	T2.9	T2.10	R201.1	R201.2	R201.3	R202.1	R202.2	R202.3	A2.2	E2.1	E2.2
1	6	7	7	7	7	7	4	6	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7
2	6	7	4	5	5	6	7	6	4	5	6	7	5	7	4	6	5	5
3	7	6	6	7	7	5	6	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	6
4	7	7	4	4	7	7	4	5	6	4	7	5	7	4	6	7	7	5
5	5	7	4	4	4	4	4	4	4	5	5	6	4	7	4	5	4	4
6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5
7	6	4	5	6	5	6	4	7	6	6	5	6	7	6	7	6	4	7
8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
9	6	7	5	5	6	5	6	6	6	4	4	6	6	6	7	6	7	6
10	7	5	7	6	6	6	6	3	6	5	6	7	6	7	6	6	6	6
11	5	6	6	5	7	5	5	7	6	7	7	7	7	6	5	5	7	5
12	7	6	6	6	7	6	6	5	6	7	6	6	7	7	6	7	7	7
13	6	7	7	6	4	7	7	6	7	6	6	5	4	5	7	6	7	6
14	6	6	4	7	6	6	6	6	5	6	5	7	6	7	4	6	6	5
15	5	4	6	6	5	6	4	6	7	5	6	6	5	6	6	5	4	5
16	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
17	6	7	6	5	5	6	7	6	6	5	5	5	6	6	7	6	7	6
18	6	6	6	5	6	6	5	5	5	5	4	6	7	6	5	6	7	5
19	5	5	6	6	7	6	4	4	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6
20	4	6	7	7	6	7	6	7	4	7	6	7	6	7	7	4	6	6
21	7	6	4	6	7	6	6	7	7	4	7	5	7	4	6	7	7	7
22	7	7	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7
23	6	7	7	7	4	6	7	6	7	6	6	6	4	7	6	6	7	7
24	7	5	4	7	5	7	5	7	5	7	4	7	5	7	5	7	5	6
25	7	6	7	7	7	7	7	4	6	7	6	7	7	7	7	7	7	5

Responden	Importance																	
	Dimensi Tangibles									Dimensi Reliability			Dimensi Responsiveness			Dimensi Assurance	Dimensi Emphaty	
	T2.2	T2.3	T2.4	T2.5	T2.6	T2.7	T2.8	T2.9	T2.10	R201.1	R201.2	R201.3	R202.1	R202.2	R202.3	A2.2	E2.1	E2.2
26	7	7	7	7	5	6	7	7	7	4	5	6	5	6	7	7	5	7
27	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6
28	7	7	7	7	7	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
29	7	7	7	7	5	7	7	7	4	6	6	6	5	6	4	7	7	7
30	6	7	6	6	6	6	5	6	6	4	7	5	6	6	6	6	5	6
31	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	7	7	7	6	5	5	7	6	6	6	4	7	5	7	4	7	7	7
33	7	7	5	6	7	7	6	5	7	7	7	5	4	5	7	7	7	7
34	7	7	5	7	5	6	7	6	7	6	6	7	5	6	5	7	7	7
35	6	5	6	6	6	6	6	6	6	3	6	7	6	6	6	6	6	6
36	7	7	7	6	2	6	7	7	7	6	5	5	5	5	7	7	7	7
37	7	7	4	7	5	7	7	7	4	6	7	7	7	6	5	7	7	7
38	7	6	6	7	7	7	7	4	7	7	7	6	6	7	4	7	6	7
39	6	6	7	6	6	6	6	5	6	5	6	7	5	6	6	6	6	6
40	5	5	6	6	5	4	6	6	6	5	5	5	4	7	6	5	5	5
41	6	7	6	6	4	6	5	6	7	5	4	5	7	5	6	6	7	6
42	7	6	5	7	7	5	3	7	7	6	4	7	7	5	7	7	6	7
43	6	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7
44	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	3	5	4	7	7	7
45	7	4	4	7	7	6	6	5	7	7	6	4	5	7	7	7	6	6
46	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	4
47	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	7	6	4	6	6	6	7	6
48	6	6	4	4	5	7	4	7	6	4	5	4	7	7	5	6	7	5
49	7	7	6	7	7	5	6	5	6	6	5	5	7	7	6	7	6	6
50	7	6	6	6	4	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7

Responden	Importance																	
	Dimensi Tangibles									Dimensi Reliability			Dimensi Responsiveness			Dimensi Assurance	Dimensi Emphaty	
	T2.2	T2.3	T2.4	T2.5	T2.6	T2.7	T2.8	T2.9	T2.10	R201.1	R201.2	R201.3	R202.1	R202.2	R202.3	A2.2	E2.1	E2.2
51	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	5	7	6	6	7	7	7	6
52	7	7	7	7	7	7	7	4	7	6	6	6	5	4	7	7	5	7
53	6	6	6	5	6	7	6	6	5	5	4	6	5	6	5	6	6	5
54	7	7	5	7	6	7	7	7	3	7	7	5	7	5	7	7	7	7
55	7	4	7	7	5	6	7	6	7	6	6	6	5	6	6	7	4	6
56	7	6	7	7	5	7	6	7	4	7	3	7	6	4	7	7	6	7
57	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	7	7	5	7
58	6	7	4	4	5	7	4	5	6	4	5	5	7	7	5	6	7	5
59	7	7	7	7	6	6	6	7	5	6	6	7	7	6	7	7	7	6
60	5	6	6	5	4	5	5	6	6	5	7	4	6	5	5	5	6	5
61	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4	7	7	7	7	7
62	7	7	5	6	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
63	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	5	6	7	6	6	6
64	7	7	6	4	4	6	7	6	5	6	6	7	5	6	7	7	7	7
65	7	6	7	7	7	6	7	5	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7
66	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5	5	6	5	6	6	4	5
67	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7
68	7	5	4	4	7	7	6	7	6	6	7	7	5	7	5	7	4	4
69	6	6	4	4	5	7	4	5	7	4	5	5	6	3	5	6	6	5
70	7	7	6	7	7	5	4	3	5	7	6	6	7	7	7	7	7	7
71	6	7	4	4	5	5	4	5	6	4	5	7	4	7	5	6	4	5
72	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	5	6	6	6	7	6
73	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	5	7	7	6	7
74	5	7	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	6	4	4	5	6	4
75	7	5	6	7	5	6	7	6	7	6	6	7	4	5	5	7	5	7

Responden	Importance																	
	Dimensi Tangibles									Dimensi Reliability			Dimensi Responsiveness			Dimensi Assurance	Dimensi Emphaty	
	T2.2	T2.3	T2.4	T2.5	T2.6	T2.7	T2.8	T2.9	T2.10	R201.1	R201.2	R201.3	R202.1	R202.2	R202.3	A2.2	E2.1	E2.2
76	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	5	7	7	6	7
77	6	6	4	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5
78	4	7	6	7	4	5	5	6	7	7	4	5	6	5	6	4	7	6
79	6	7	7	6	6	4	6	6	6	4	6	6	7	6	6	6	7	6
80	6	7	4	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5	6	6	6	7	5
81	7	6	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7
82	7	6	7	7	7	7	7	6	5	7	6	7	7	5	4	7	6	7
83	7	7	6	7	5	7	7	7	7	6	7	7	5	7	7	7	7	7
84	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6
85	5	5	5	6	7	6	6	6	5	4	5	6	5	4	6	5	5	5
86	7	6	6	6	5	5	7	7	5	5	6	6	6	6	7	7	6	6
87	6	7	5	6	6	6	6	6	5	6	7	7	4	6	5	6	7	7
88	4	7	7	5	7	5	5	5	7	6	7	6	6	6	7	4	7	6
89	7	7	6	6	5	6	6	6	7	7	4	6	7	7	7	7	7	7
90	5	6	5	6	4	6	7	7	6	6	6	7	7	5	7	5	6	6
91	7	7	6	7	7	5	6	7	6	5	6	5	7	6	6	7	7	7
92	7	7	6	7	7	6	7	5	6	6	6	7	6	4	7	7	6	5
93	6	5	7	5	6	7	6	5	5	4	7	4	6	7	6	6	5	6
94	7	6	4	6	7	6	7	6	6	6	6	5	7	6	5	7	6	7
95	4	7	6	5	6	6	6	3	5	7	5	7	5	6	4	4	7	6
96	3	6	7	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	5	3	6	5
97	5	6	4	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	7	5	6	6
98	7	5	6	7	5	5	5	5	6	7	7	6	5	7	6	7	7	7
99	6	6	7	6	6	6	6	6	5	7	5	7	6	4	7	6	6	5
100	5	7	6	7	6	4	6	4	6	4	7	4	4	7	5	5	6	7

Responden	Importance																	
	Dimensi Tangibles									Dimensi Reliability			Dimensi Responsiveness			Dimensi Assurance	Dimensi Emphaty	
	T2.2	T2.3	T2.4	T2.5	T2.6	T2.7	T2.8	T2.9	T2.10	R201.1	R201.2	R201.3	R202.1	R202.2	R202.3	A2.2	E2.1	E2.2
101	7	7	5	6	5	6	5	6	7	7	6	7	6	5	6	7	7	6
102	7	4	7	6	6	6	6	7	5	6	6	5	4	7	7	7	4	7
103	6	6	7	6	4	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6
104	5	7	6	7	6	4	7	7	5	6	5	7	6	5	5	5	5	7
105	6	7	6	6	4	6	4	5	7	5	7	7	6	6	6	6	6	6
106	7	7	5	6	6	5	6	6	4	6	7	7	7	7	5	7	7	7
107	6	6	6	5	6	6	5	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6
108	7	5	5	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7
109	7	6	5	7	7	6	7	4	6	6	5	4	7	5	7	7	6	5
110	4	6	7	5	6	7	6	7	6	5	7	6	6	4	5	4	6	7
111	5	5	7	6	7	5	5	7	6	6	7	7	4	5	7	5	6	7
112	7	7	4	6	5	6	6	5	4	7	6	5	6	6	4	7	7	5
113	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	5	6	6	5	7	6	5	6
114	7	5	7	7	4	6	6	6	5	7	3	5	7	6	5	7	5	7
115	5	6	5	6	6	6	7	7	6	7	7	7	5	6	6	5	6	5
116	6	7	6	6	7	7	5	7	6	4	4	5	4	6	7	6	7	7
117	5	5	6	4	7	7	5	5	6	5	7	5	6	7	7	5	5	5
118	3	6	4	6	5	5	6	6	7	5	5	6	6	6	7	3	6	6
119	5	5	7	7	4	7	7	6	7	6	6	7	6	6	5	5	7	7
120	6	7	6	7	6	7	5	7	5	6	7	5	6	6	6	6	7	5
121	7	5	7	6	6	5	6	7	5	7	7	6	7	7	7	7	7	5
122	6	6	7	6	6	5	5	6	5	6	6	5	5	7	6	6	6	7
123	7	5	6	5	6	7	7	4	7	6	6	7	6	6	5	7	7	5
124	7	6	6	7	7	6	6	7	6	5	7	6	5	4	7	7	6	7
125	6	7	5	7	5	5	6	6	5	6	5	5	6	6	7	6	6	5
126	4	7	4	6	6	6	5	7	6	5	6	7	5	6	5	4	7	7
127	6	5	7	6	5	6	6	6	5	6	6	7	7	7	6	6	7	5
128	7	6	6	6	6	7	5	5	6	7	7	6	7	4	5	7	7	6
129	7	5	4	6	7	6	7	6	5	7	4	5	7	7	7	5	5	7
130	7	6	7	6	7	7	7	4	5	6	7	6	7	6	4	7	6	5

eterangan :

- 2 = Kelengkapan peralatan medis disetiap ruang poli yang pernah Anda kunjungi.
- 3 = Tempat ruang tunggu pengunjung.
- 4 = Kelengkapan jenis poli dirumah sakit ini.
- 5 = Tersedianya tim dokter spesialis untuk masing-masing jenis poli.
- 6 = Kelengkapan sarana komunikasi disekitar rumah sakit ini, misal telepon umum, wartel.
- 7 = Ketersediaan toilet/ WC dirumah sakit ini.
- 8 = Ketersediaan tempat sampah disetiap sudut rumah sakit ini.
- 9 = Ketersediaan *front office*.
- 0 = Ketersediaan apotek dirumah sakit ini.
- 01.1 = Kebersihan lingkungan disekitar rumah sakit ini.
- 01.2 = Tim medis bisa menepati janji dan tepat waktu sesuai dengan janji yang telah disepakati untuk *control / check up*.
- 01.3 = Keakuratan dan kecepatan pengurusan administrasi/ regrestasi oleh petugas *front office* pada saat pasien pertama kali masuk dan setelah selesai berobat.
- 02.1 = Penanganan tim medis dengan segera pada saat keadaan pasien diruang gawat darurat.
- 02.2 = Kecekatan tim medis dan karyawan dalam menangani masalah pasien yang pertama kali masuk.
- 02.3 = Tim medis memberikan jawaban atas pertanyaan pasien mengenai keadaan kesehatannya dengan jelas.
- 2 = Kebenaran hasil diagnosa tim dokter dalam melakukan identifikasi penyakit pada saat pasien pertama kali diperiksa.
- 1 = Keramahan tim medis dan karyawan rumah sakit terhadap pasien maupun pengunjung.
- 2 = Tim medis memberikan dorongan/ semangat terhadap pasien untuk sembuh.

Rekapitulasi Kuesioner Tahap Akhir Untuk Data Importance

No	Pertanyaan Importance	Skala						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Kelengkapan peralatan medis disetiap ruang poli yang pernah Anda kunjungi.	0	0	2	6	15	42	64
2	Tempat ruang tunggu pengunjung.	0	0	0	5	2	47	57
3	Kelengkapan jenis poli dirumah sakit ini.	0	0	0	22	16	50	42
4	Tersedianya tim dokter spesialis untuk masing-masing jenis poli.	0	0	0	10	13	53	51
5	Kelengkapan sarana komunikasi disekitar rumah sakit ini, misal telepon umum, wartel.	0	1	1	14	31	40	40
6	Ketersediaan toilet/ WC dirumah sakit ini.	0	0	0	6	24	58	42
7	Ketersediaan tempat sampah disetiap sudut rumah sakit ini.	0	0	1	13	20	52	44
8	Ketersediaan <i>front office</i> .	0	0	3	11	21	53	41
9	Ketersediaan apotek dirumah sakit ini.	0	0	2	9	25	49	44
10	Kebersihan lingkungan disekitar rumah sakit ini.	0	0	1	14	23	53	39
11	Tim medis bisa menepati janji dan tepat waktu sesuai dengan janji yang telah disepakati untuk <i>control / check up</i> .	0	0	2	11	24	48	43
12	Keakuratan dan kecepatan pengurusan administrasi/ registrasi oleh petugas <i>front office</i> pada saat pasien pertama kali masuk dan setelah selesai berobat.	0	0	0	7	29	40	53
13	Penanganan tim medis dengan segera pada saat keadaan pasien diruang gawat darurat.	0	0	1	15	27	43	43
14	Kecekatan tim medis dan karyawan dalam menangani masalah pasien yang pertama kali masuk.	0	0	1	11	20	57	40
15	Tim medis memberikan jawaban atas pertanyaan pasien mengenai keadaan kesehatannya dengan jelas.	0	0	0	12	26	39	53
16	Kebenaran hasil diagnosa tim dokter dalam melakukan identifikasi penyakit pada saat pasien pertama kali diperiksa.	0	0	2	6	17	42	63
17	Keramahan tim medis dan karyawan rumah sakit terhadap pasien maupun pengunjung.	0	0	0	9	16	46	59
18	Tim medis memberikan dorongan/ semangat terhadap pasien untuk sembuh.	0	0	0	4	32	36	55
Jumlah		0	0	4	57	138	263	313

Lampiran C1 Data-data Karakteristik Responden

Tabel C1.1

JNSKELMN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	71	54.6	54.6	54.6
	Wanita	59	45.4	45.4	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Tabel C1.2

USIA					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-35 tahun	41	31.5	31.5	31.5
	36-50 tahun	54	41.5	41.5	73.1
	> 50 tahun	35	26.9	26.9	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Tabel C1.3

PEKERJN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Swasta	32	24.6	24.6	24.6
	PNS	11	8.5	8.5	33.1
	Pelajar	11	8.5	8.5	41.5
	Lainnya	76	58.5	58.5	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Tabel C1.4

STATUS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kawin	112	86.2	86.2	86.2
	Belum Kawin	18	13.8	13.8	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Tabel C1.5

JARAK

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 10 Km	28	21.5	21.5	21.5
10<15 Km	33	25.4	25.4	46.9
15<30 Km	56	43.1	43.1	90.0
> 30 Km	13	10.0	10.0	100.0
Total	130	100.0	100.0	

Tabel C1.6

Asal Desa dan Kota		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Gurah, KDR	1	0.8	0.8	0.8
	Bangsals, KDR	4	3.1	3.1	3.8
	Banjaran, KDR	5	3.8	3.8	7.7
	Berbek, Nganjuk	1	0.8	0.8	8.5
	Bndrkdngmulyo, Perak, Jmbng	1	0.8	0.8	9.2
	Bogo, Pagu, KDR	1	0.8	0.8	10
	Bulu, Porwoasri, KDR	1	0.8	0.8	10.8
	Bulu, Purwoasri, KDR	2	1.5	1.5	12.3
	Burengan, KDR	2	1.5	1.5	13.8
	Canggu, Pare, KDR	1	0.8	0.8	14.6
	Cukir, Jombang	4	3.1	3.1	17.7
	Damarwulan, Kepung, KDR	2	1.5	1.5	19.2
	Gambiran, KDR	1	0.8	0.8	20
	Gampengrejo, KDR	2	1.5	1.5	21.5
	Gayam, Gurah, KDR	1	0.8	0.8	22.3
	Gedangsewu, Pare, KDR	2	1.5	1.5	23.8
	Gempolan, Gurah, KDR	1	0.8	0.8	24.6
	Gogorante, KDR	1	0.8	0.8	25.4
	Gurah, KDR	5	3.8	3.8	29.2
	Jomblong, Puncu, KDR	2	1.5	1.5	30.8
	Karangtalun, Keras, KDR	2	1.5	1.5	32.3
	Kecikkeling, Pare, KDR	1	0.8	0.8	33.1
	Kedungmalang, Papar, KDR	2	1.5	1.5	34.6
	Kencong, Pare, KDR	1	0.8	0.8	35.4
	Keplakan, Pare, KDR	2	1.5	1.5	36.9
	Kepung, KDR	2	1.5	1.5	38.5
	Kepung, Pare, KDR	1	0.8	0.8	39.2
	Keras, KDR	1	0.8	0.8	40
	Kertosono, Nganjuk	4	3.1	3.1	43.1
	Krecek, Pare, KDR	1	0.8	0.8	43.8

Asal Desa dan Kota		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lengkong, Kertosono, Nganjuk	2	1.5	1.5	45.4
	Maduh, Kertosono, Nganjuk	1	0.8	0.8	46.2
	Mejono, Pare, KDR	1	0.8	0.8	46.9
	Minggiran, KDR	1	0.8	0.8	47.7
	Minggiran, Papar, KDR	1	0.8	0.8	48.5
	Mranggen, Purwoasri, KDR	1	0.8	0.8	49.2
	Mrican, KDR	1	0.8	0.8	50
	Ngadirejo, KDR	2	1.5	1.5	51.5
	Ngancar, KDR	2	1.5	1.5	53.1
	Ngebrak, Gampengrejo, KDR	2	1.5	1.5	54.6
	Ngebrak, Kertosono, Nganjuk	1	0.8	0.8	55.4
	Ngrombot, Patihanrowo, Nganjuk	1	0.8	0.8	56.2
	Padangan, Pagu, KDR	1	0.8	0.8	56.9
	Pandansari, Purwoasri, KDR	2	1.5	1.5	58.5
	Pandantoyo, Ngancar, KDR	1	0.8	0.8	59.2
	Papar, KDR	1	0.8	0.8	60
	Pare, KDR	2	1.5	1.5	61.5
	Patihanrowo, Nganjuk	1	0.8	0.8	62.3
	Payak, Papar, KDR	1	0.8	0.8	63.1
	Pehwetan, Papar, KDR	2	1.5	1.5	64.6
	Pelem, Pare, KDR	2	1.5	1.5	66.2
	Perak, Jombang	3	2.3	2.3	68.5
	Pesantren, KDR	4	3.1	3.1	71.5
	Plosoklaten , KDR	1	0.8	0.8	72.3
	Plosoklaten, KDR	2	1.5	1.5	73.8
	Pragang, Plosoklaten, KDR	1	0.8	0.8	74.6
	Puncu, KDR	4	3.1	3.1	77.7
	Purwoasri, KDR	1	0.8	0.8	78.5
	Semampir, KDR	2	1.5	1.5	80
	Semen, KDR	1	0.8	0.8	80.8
	Sidomulyo, Puncu, KDR	1	0.8	0.8	81.5
	Tales, Ngadirejo, KDR	2	1.5	1.5	83.1
	Tanon, Papar, KDR	2	1.5	1.5	84.6
	Tawang, Wates, KDR	1	0.8	0.8	85.4
	Tebuireng, Cukir, Jombang	3	2.3	2.3	87.7
	Tebuireng, Jombang	1	0.8	0.8	88.5
	Tulungrejo, Pare, KDR	9	6.9	6.9	95.4
	Tulungrejo. Pare, KDR	1	0.8	0.8	96.2
	Turulor, Gurah, KDR	1	0.8	0.8	96.9
	Wates, KDR	4	3.1	3.1	100
	Total	130	100	100	

Tabel C1.7

PENDKN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	15	11.5	11.5	11.5
	SMU	74	56.9	56.9	68.5
	UNIVERSITAS	15	11.5	11.5	80.0
	Lainnya	26	20.0	20.0	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Tabel C1.8

RWTJLN				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	130	100.0	100.0

Tabel C1.9

Poli Mata				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	12	9.2	9.2
	Tidak	118	90.8	100.0
	Total	130	100.0	

Tabel C1.10

Poli THT				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	43	33.1	33.1
	Tidak	87	66.9	100.0
	Total	130	100.0	

Tabel C1.11

Poli Bedah Mulut				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	26	20.0	20.0
	Tidak	104	80.0	100.0
	Total	130	100.0	

Tabel C1.12

Poli Anak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	24	18.5	18.5	18.5
	Tidak	106	81.5	81.5	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Tabel C1.13

Poli Kandungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	30	23.1	23.1	23.1
	Tidak	100	76.9	76.9	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Tabel C1.14

Poli Internis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	47	36.2	36.2	36.2
	Tidak	83	63.8	63.8	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Tabel C1.15

Poli Ortopedi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	26	20.0	20.0	20.0
	Tidak	104	80.0	80.0	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Tabel C1.16

Poli Bedah Saraf

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	25	19.2	19.2	19.2
	Tidak	105	80.8	80.8	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Tabel C1.17

Poli Rehabilitasi Medik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	20	15.4	15.4	15.4
	Tidak	110	84.6	84.6	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Tabel C1.18

Poli Jantung & Pembuluh darah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	35	26.9	26.9	26.9
	Tidak	95	73.1	73.1	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Tabel C1.19

Poli Kulit & Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	26	20.0	20.0	20.0
	Tidak	104	80.0	80.0	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Tabel C1.20

Poli Bedah Umum

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	37	28.5	28.5	28.5
	Tidak	93	71.5	71.5	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Tabel C1.21

Poli Kesehatan Jiwa

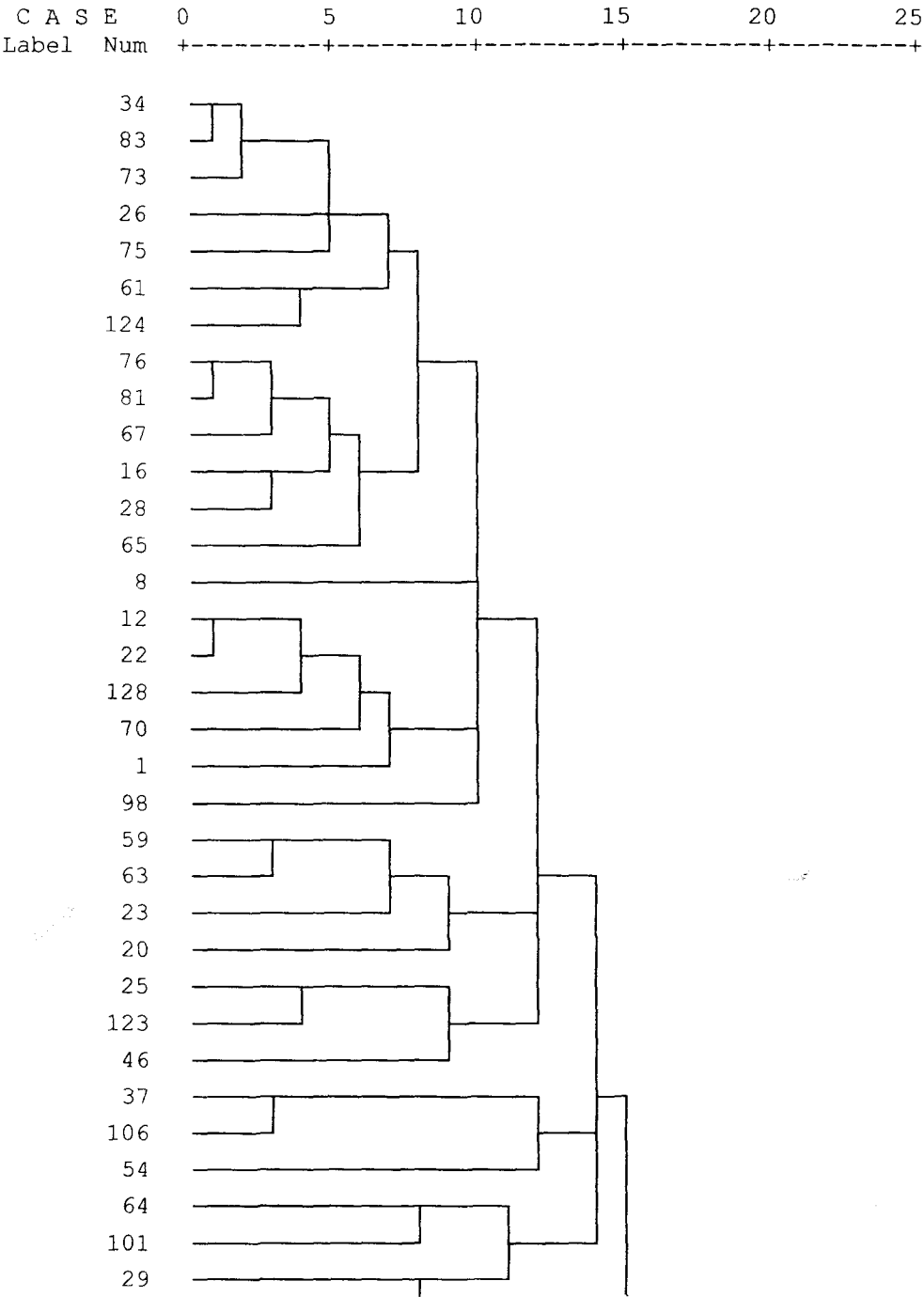
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	15	11.5	11.5	11.5
	Tidak	115	88.5	88.5	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

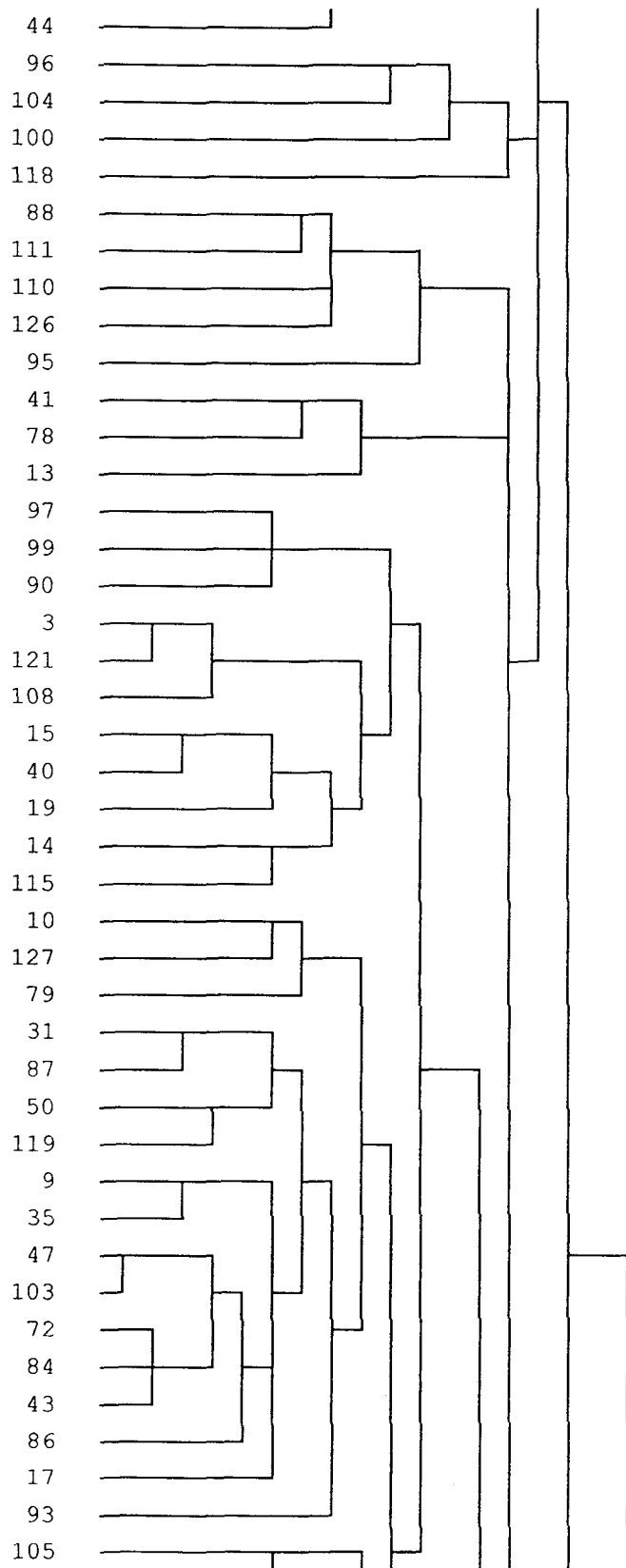
Lampiran D Dendrogram Data Peformance dan Importance

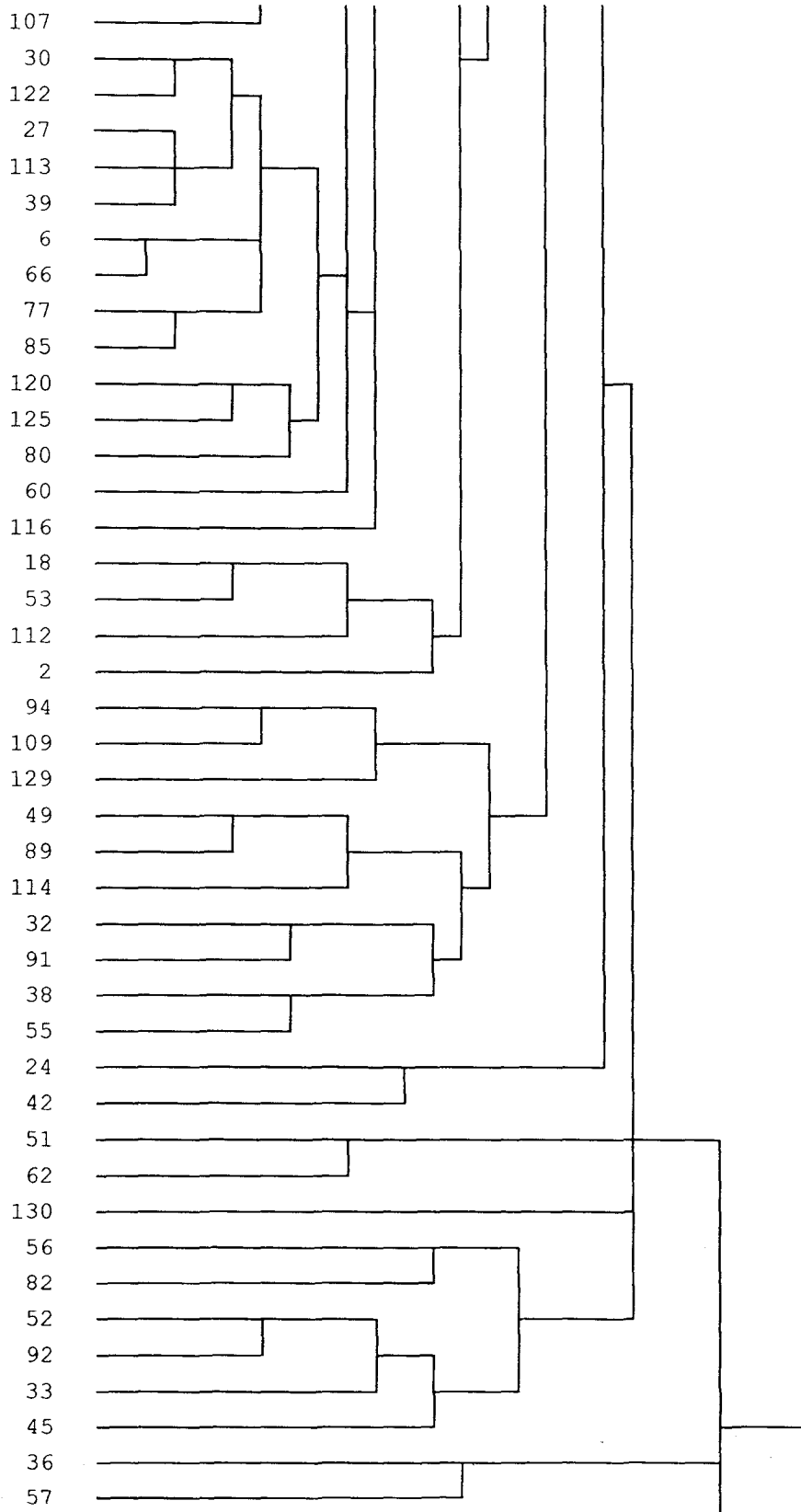
***** H I E R A R C H I C A L C L U S T E R A N A L Y S I S *****

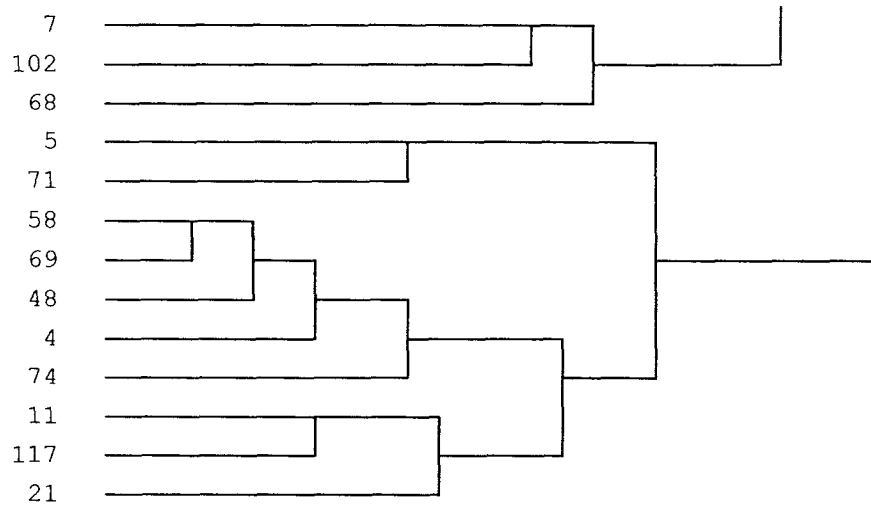
Dendrogram using Average Linkage (Between Groups)

Rescaled Distance Cluster Combine









Lampiran E1.1

Uji Reliability Data Performance (Awal)

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	T1.1	Keadaan tmpt parkir dilihat dr segi luas
2.	T1.2	Klengkpn perltan medis disetiap ruang pol
3.	T1.3	Tmpt ruang tunggu pengunjung.
4.	T1.4	Kelengkpn jenis poli.
5.	T1.5	Tersedianya tim dktr spesialis utk masin
6.	T1.6	Kelengkpn sarana komunikasi disektr RS i
7.	T1.7	Ketersediaan toilet/ WC di RS ini.
8.	T1.8	Ketersediaan tmpt sampah disetiap sdt di
9.	T1.9	Ketersediaan front office.
10.	T1.10	Ketersediaan apotek di RS ini.
11.	R101.1	Kebersihan lingkungan disekitar RS ini.
12.	R101.2	Tim medis bs menepati janji sesuai dng y
13.	R101.3	Keakuratan dan kecptn pengurusan adminis
14.	R102.1	Penanganan tim medis dng segera pd saat
15.	R102.2	Kecekatan tim medis dlm menangani mslh p
16.	R102.3	Tim mdis memberi jawaban atas pertyaan p
17.	A1.1	Pihak RS memberi rasa percaya thd pasien
18.	A1.2	Kebenaran hsl diagnosa tim dokter dlm me
19.	E1.1	Keramahan tim medis dan karyawan thd pas
20.	E1.2	Tim medis memberi dorongan/ semangat thd

		Mean	Std Dev	Cases
1.	T1.1	5,7923	,7943	130,0
2.	T1.2	6,0462	,9389	130,0
3.	T1.3	5,8846	,9854	130,0
4.	T1.4	5,8538	,9892	130,0
5.	T1.5	6,0231	,9439	130,0
6.	T1.6	5,7692	1,0233	130,0
7.	T1.7	5,9538	,9950	130,0
8.	T1.8	5,7000	1,0613	130,0
9.	T1.9	5,8385	1,0101	130,0
10.	T1.10	6,0000	,9318	130,0
11.	R101.1	5,7615	1,0403	130,0
12.	R101.2	5,9308	1,0053	130,0
13.	R101.3	5,7077	1,0525	130,0
14.	R102.1	5,7462	1,0806	130,0
15.	R102.2	5,9385	,9864	130,0
16.	R102.3	6,0077	,9276	130,0
17.	A1.1	5,7769	,8469	130,0
18.	A1.2	5,9385	,9942	130,0
19.	E1.1	5,7462	1,0291	130,0
20.	E1.2	6,0000	,9645	130,0

Statistics for	N of			
	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	117,4154	86,7408	9,3135	20

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
T1.1	111,6231	85,4460	-,0452	,8249
T1.2	111,3692	77,5060	,5053	,8047
T1.3	111,5308	80,1114	,3208	,8140
T1.4	111,5615	79,8915	,3320	,8135
T1.5	111,3923	77,3255	,5135	,8042
T1.6	111,6462	74,9591	,6058	,7985
T1.7	111,4615	77,7543	,4557	,8070
T1.8	111,7154	75,2284	,5641	,8005
T1.9	111,5769	80,5250	,2866	,8159
T1.10	111,4154	78,7719	,4293	,8085
R101.1	111,6538	74,6622	,6117	,7980
R101.2	111,4846	78,6083	,3995	,8099
R101.3	111,7077	74,8131	,5943	,7989
R102.1	111,6692	81,6184	,2026	,8210
R102.2	111,4769	80,4064	,3031	,8149
R102.3	111,4077	78,7395	,4338	,8083
A1.1	111,6385	86,3877	-,0231	,8285
A1.2	111,4769	78,1274	,4338	,8081
E1.1	111,6692	78,5177	,3928	,8103
E1.2	111,4154	81,2370	,2631	,8168

Reliability Coefficients

N of Cases = 130,0

N of Items = 20

Alpha = ,8184

Lampiran E1.2

Uji Reliability Data Importance (Awal)

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	T2.1	Keadaan tmpt parkir dilihat dr segi luas
2.	T2.2	Klengkpn perltan medis disetiap ruang pol
3.	T2.3	Tmpt ruang tunggu pengunjung.
4.	T2.4	Kelengkpn jenis poli.
5.	T2.5	Tersedianya tim dktr spesialis utk masin
6.	T2.6	Kelengkpn sarana komunikasi disektr RS i
7.	T2.7	Ketersediaan toilet/ WC di RS ini.
8.	T2.8	Ketersediaan tmpt sampah disetiap sdt di
9.	T2.9	Ketersediaan front office.
10.	T2.10	Ketersediaan apotek di RS ini.
11.	R201.1	Kebersihan lingkungan disekitar RS ini.
12.	R201.2	Tim medis bs menepati janji sesuai dng y
13.	R201.3	Keakuratan dan kecptn pengurusan adminis
14.	R202.1	Penanganan tim medis dng segera pd saat
15.	R202.2	Kecekatan tim medis dlm menangani mslh p
16.	R202.3	Tim mdis memberi jawaban atas pertyaan p
17.	A2.1	Pihak RS memberi rasa percaya thd pasien
18.	A2.2	Kebenaran hsl diagnosa tim dokter dlm me
19.	E2.1	Keramahan tim medis dan karyawan thd pas
20.	E2.2	Tim medis memberi dorongan/ semangat thd

		Mean	Std Dev	Cases
1.	T2.1	5,7385	,8765	130,0
2.	T2.2	6,2308	,9445	130,0
3.	T2.3	6,2077	,8417	130,0
4.	T2.4	5,8615	1,0547	130,0
5.	T2.5	6,1385	,8871	130,0
6.	T2.6	5,8231	1,0817	130,0
7.	T2.7	6,0538	,8382	130,0
8.	T2.8	5,9615	,9836	130,0
9.	T2.9	5,9077	1,0150	130,0
10.	T2.10	5,9538	,9793	130,0
11.	R201.1	5,8846	,9854	130,0
12.	R201.2	5,9154	1,0041	130,0
13.	R201.3	6,0692	,9250	130,0
14.	R202.1	5,8615	1,0324	130,0
15.	R202.2	5,9538	,9389	130,0
16.	R202.3	6,0231	,9919	130,0
17.	A2.1	5,8077	,8362	130,0
18.	A2.2	6,2154	,9481	130,0
19.	E2.1	6,1923	,9073	130,0
20.	E2.2	6,1154	,8860	130,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	119,9154	53,6284	7,3231	20

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
T2.1	114,1769	54,3793	-,0175	,7197
T2.2	113,6846	46,3726	,4947	,6645
T2.3	113,7077	51,8984	,0842	,7024
T2.4	114,0538	47,7723	,3254	,6809
T2.5	113,7769	46,2677	,5448	,6612
T2.6	114,0923	48,9216	,2337	,6909
T2.7	113,8615	49,9187	,2539	,6883
T2.8	113,9538	47,0986	,4120	,6723
T2.9	114,0077	50,3643	,1551	,6984
T2.10	113,9615	49,8977	,2003	,6936
R201.1	114,0308	46,4021	,4659	,6666
R201.2	114,0000	49,0078	,2569	,6881
R201.3	113,8462	49,1389	,2802	,6858
R202.1	114,0538	50,2064	,1610	,6981
R202.2	113,9615	51,7117	,0767	,7047
R202.3	113,8923	47,8953	,3459	,6790
A2.1	114,1077	53,2131	-,0233	,7110
A2.2	113,7000	46,1961	,5069	,6632
E2.1	113,7231	49,5041	,2586	,6878
E2.2	113,8000	47,2155	,4622	,6691

Reliability Coefficients

N of Cases = 130,0

N of Items = 20

Alpha = ,6979

Lampiran E2.1

Uji Reliability Data Performance (Akhir)

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	T1.2	Klengkpn perltn medis disetiap ruang pol
2.	T1.3	Tmpt ruang tunggu pengunjung.
3.	T1.4	Klengkpn jenis poli.
4.	T1.5	Tersedianya tim dktr spesialis utk masin
5.	T1.6	Klengkpn sarana komunikasi disektr RS i
6.	T1.7	Ketersediaan toilet/ WC di RS ini.
7.	T1.8	Ketersediaan tmpt sampah disetiap sdt di
8.	T1.9	Ketersediaan front office.
9.	T1.10	Ketersediaan apotek di RS ini.
10.	R101.1	Kebersihan lingkungan disekitar RS ini.
11.	R101.2	Tim medis bs menepati janji sesuai dng y
12.	R101.3	Keakuratan dan kecptn pengurusan adminis
13.	R102.1	Penanganan tim medis dng segera pd saat
14.	R102.2	Kecekatan tim medis dlm menangani mslh p
15.	R102.3	Tim mdis memberi jawaban atas pertyaan p
16.	A1.2	Kebenaran hsl diagnosa tim dokter dlm me
17.	E1.1	Keramahan tim medis dan karyawan thd pas
18.	E1.2	Tim medis memberi dorongan/ semangat thd

		Mean	Std Dev	Cases
1.	T1.2	6.0462	.9389	130.0
2.	T1.3	5.8846	.9854	130.0
3.	T1.4	5.8538	.9892	130.0
4.	T1.5	6.0231	.9439	130.0
5.	T1.6	5.7692	1.0233	130.0
6.	T1.7	5.9538	.9950	130.0
7.	T1.8	5.7000	1.0613	130.0
8.	T1.9	5.8385	1.0101	130.0
9.	T1.10	6.0000	.9318	130.0
10.	R101.1	5.7615	1.0403	130.0
11.	R101.2	5.9308	1.0053	130.0
12.	R101.3	5.7077	1.0525	130.0
13.	R102.1	5.7462	1.0806	130.0
14.	R102.2	5.9385	.9864	130.0
15.	R102.3	6.0077	.9276	130.0
16.	A1.2	5.9385	.9942	130.0
17.	E1.1	5.7462	1.0291	130.0
18.	E1.2	6.0000	.9645	130.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	105.8462	85.2320	9.2321	18

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
T1.2	99.8000	75.8047	.5227	.8232
T1.3	99.9615	78.5179	.3288	.8327
T1.4	99.9923	78.3178	.3390	.8322
T1.5	99.8231	75.6506	.5293	.8229
T1.6	100.0769	73.5289	.6072	.8182
T1.7	99.8923	76.1278	.4673	.8257
T1.8	100.1462	73.7692	.5670	.8201
T1.9	100.0077	79.1860	.2796	.8353
T1.10	99.8462	77.2475	.4345	.8275
R101.1	100.0846	73.2253	.6136	.8177
R101.2	99.9154	76.9308	.4134	.8285
R101.3	100.1385	73.3450	.5979	.8185
R102.1	100.1000	80.3388	.2923	.8305
R102.2	99.9077	79.0147	.2991	.8342
R102.3	99.8385	77.2218	.4386	.8273
A1.2	99.9077	76.5030	.4451	.8269
E1.1	100.1000	77.0364	.3950	.8295
E1.2	99.8462	79.8986	.2554	.8351

Reliability Coefficients

N of Cases = 130.0

N of Items = 18

Alpha = .8358

Lampiran E2.2

Uji Reliability Data Importance (Akhir)

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	T2.2	Klengkpn perltn medis disetiap ruang pol
2.	T2.3	Tmpt ruang tunggu pengunjung.
3.	T2.4	Kelengkpn jenis poli.
4.	T2.5	Tersedianya tim dktr spesialis utk masin
5.	T2.6	Kelengkpn sarana komunikasi disektr RS i
6.	T2.7	Ketersediaan toilet/ WC di RS ini.
7.	T2.8	Ketersediaan tmpt sampah disetiap sdt di
8.	T2.9	Ketersediaan front office.
9.	T2.10	Ketersediaan apotek di RS ini.
10.	R201.1	Kebersihan lingkungan disekitar RS ini.
11.	R201.2	Tim medis bs menepati janji sesuai dng y
12.	R201.3	Keakuratan dan kecptn pengurusan adminis
13.	R202.1	Penanganan tim medis dng segera pd saat
14.	R202.2	Kecekatan tim medis dlm menangani mslh p
15.	R202.3	Tim mdis memberi jawaban atas pertyaan p
16.	A2.2	Kebenaran hsl diagnosa tim dokter dlm me
17.	E2.1	Keramahan tim medis dan karyawan thd pas
18.	E2.2	Tim medis memberi dorongan/ semangat thd

		Mean	Std Dev	Cases
1.	T2.2	6.2308	.9445	130.0
2.	T2.3	6.2077	.8417	130.0
3.	T2.4	5.8615	1.0547	130.0
4.	T2.5	6.1385	.8871	130.0
5.	T2.6	5.8231	1.0817	130.0
6.	T2.7	6.0538	.8382	130.0
7.	T2.8	5.9615	.9836	130.0
8.	T2.9	5.9077	1.0150	130.0
9.	T2.10	5.9538	.9793	130.0
10.	R201.1	5.8846	.9854	130.0
11.	R201.2	5.9154	1.0041	130.0
12.	R201.3	6.0692	.9250	130.0
13.	R202.1	5.8615	1.0324	130.0
14.	R202.2	5.9538	.9389	130.0
15.	R202.3	6.0231	.9919	130.0
16.	A2.2	6.2154	.9481	130.0
17.	E2.1	6.1923	.9073	130.0
18.	E2.2	6.1154	.8860	130.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	108.3692	54.1882	7.3613	18

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
T2.2	102.1385	46.7249	.5089	.7052
T2.3	102.1615	52.6326	.2994	.7216
T2.4	102.5077	48.2054	.3325	.7211
T2.5	102.2308	46.7990	.5440	.7034
T2.6	102.5462	49.2110	.2509	.7293
T2.7	102.3154	50.3726	.2617	.7271
T2.8	102.4077	47.2201	.4439	.7107
T2.9	102.4615	50.6846	.2712	.7266
T2.10	102.4154	50.1207	.2242	.7309
R201.1	102.4846	47.0734	.4543	.7097
R201.2	102.4538	49.3971	.2680	.7271
R201.3	102.3000	49.3279	.3082	.7233
R202.1	102.5077	50.8565	.2239	.7301
R202.2	102.4154	52.4153	.3079	.7238
R202.3	102.3462	48.4451	.3447	.7199
A2.2	102.1538	46.5188	.5235	.7038
E2.1	102.1769	50.1157	.2529	.7280
E2.2	102.2538	47.4932	.4839	.7086

Reliability Coefficients

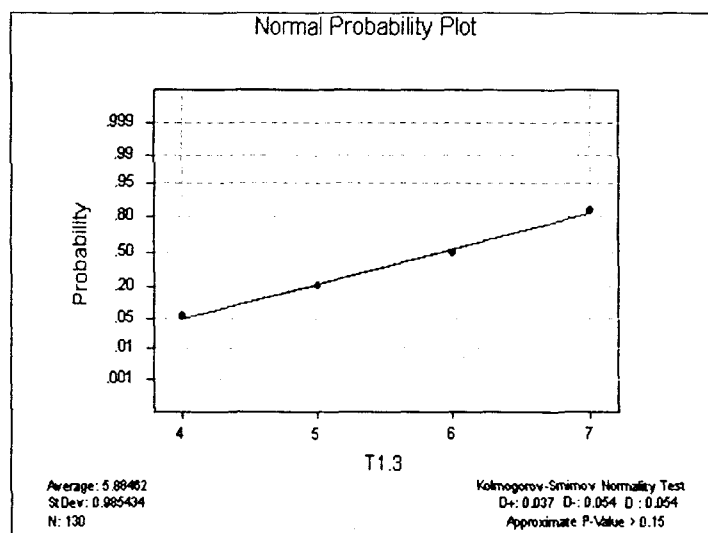
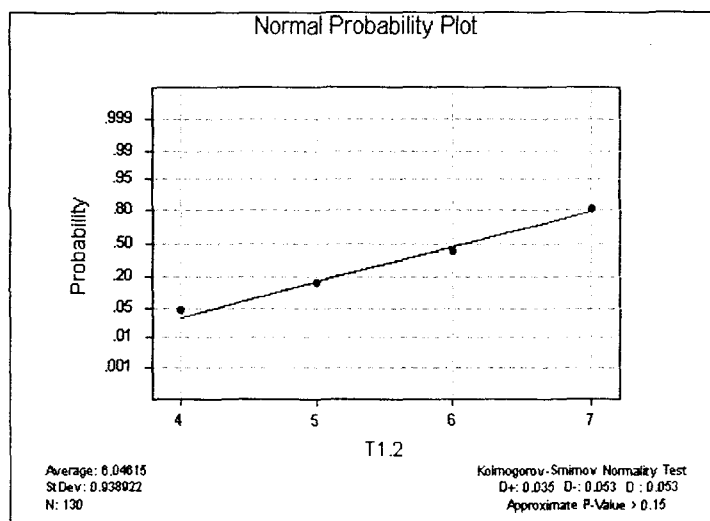
N of Cases = 130.0

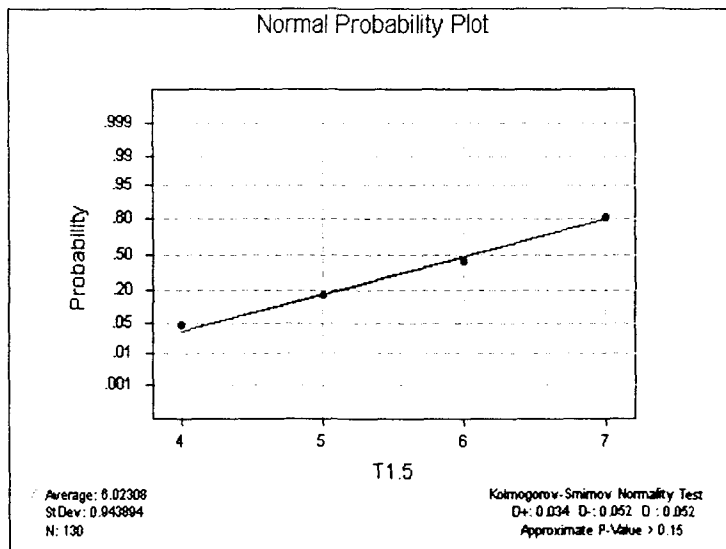
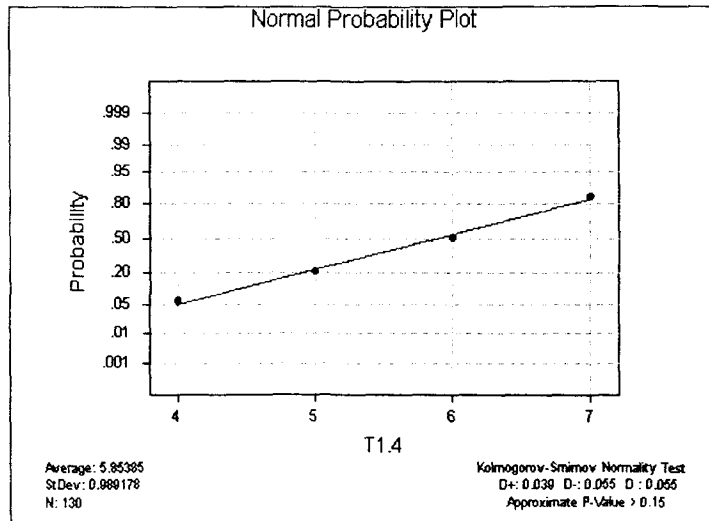
N of Items = 18

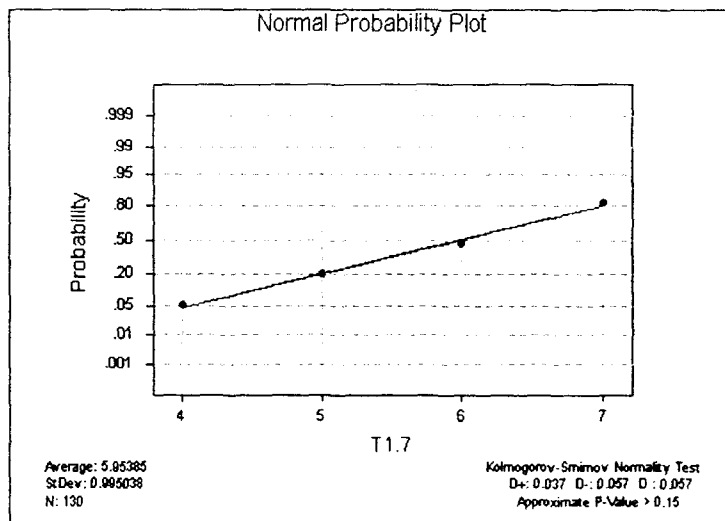
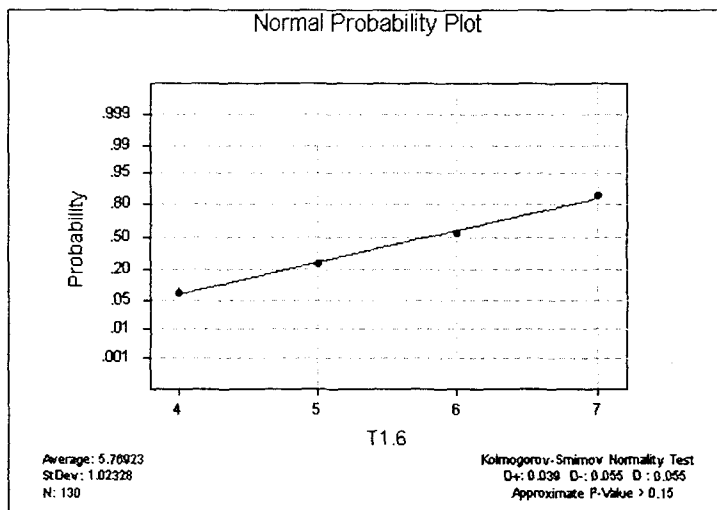
Alpha = .7344

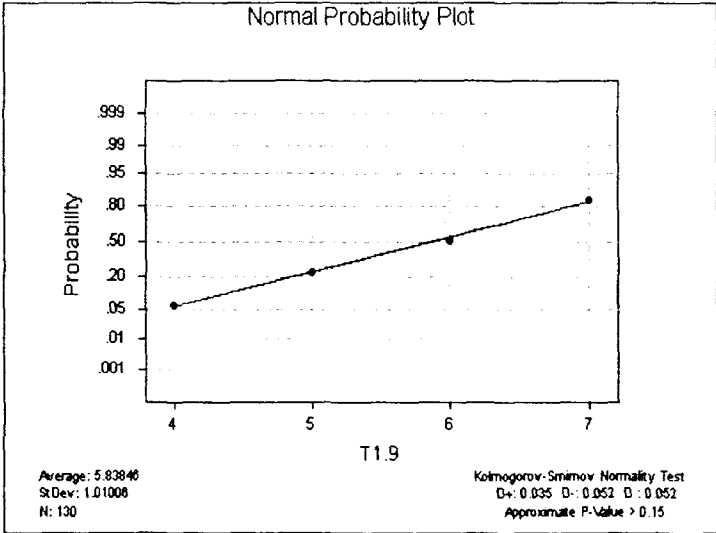
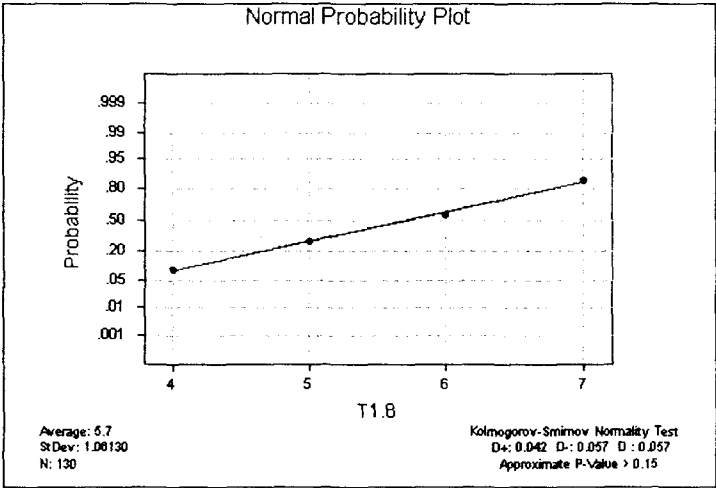
Lampiran F1 Uji Normal Data Performance

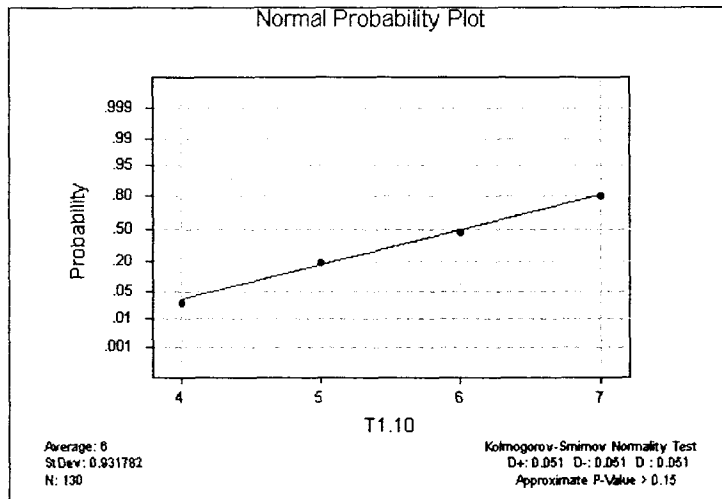
1. Dimensi Tangibles :



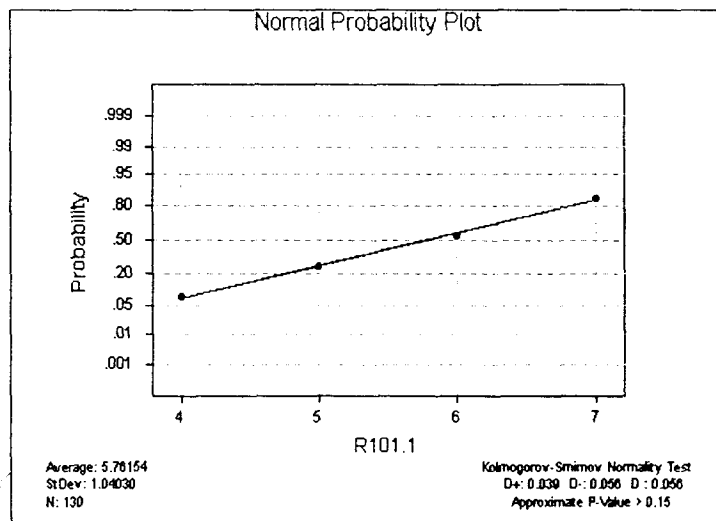


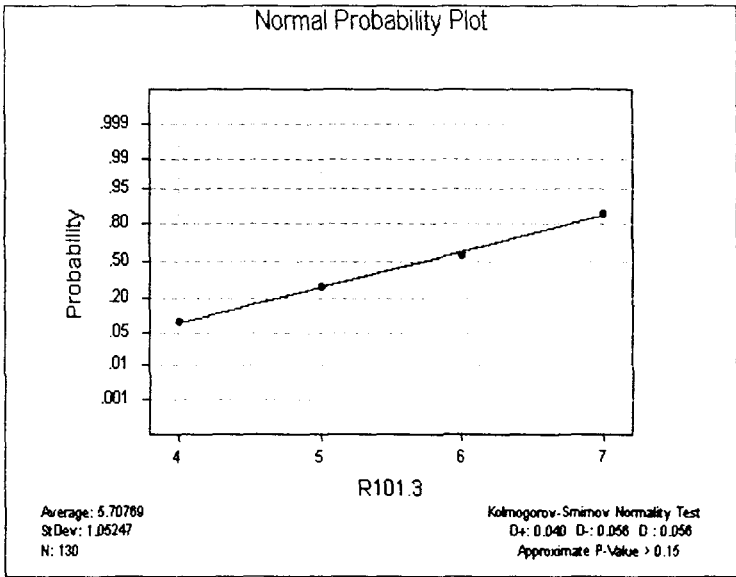
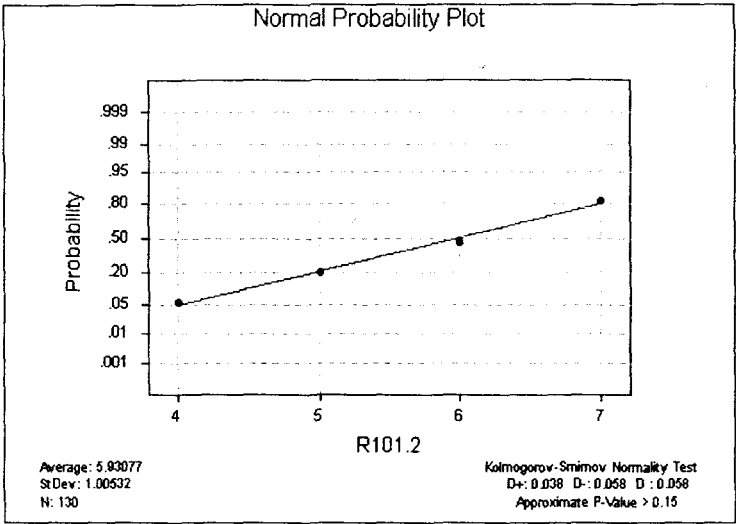




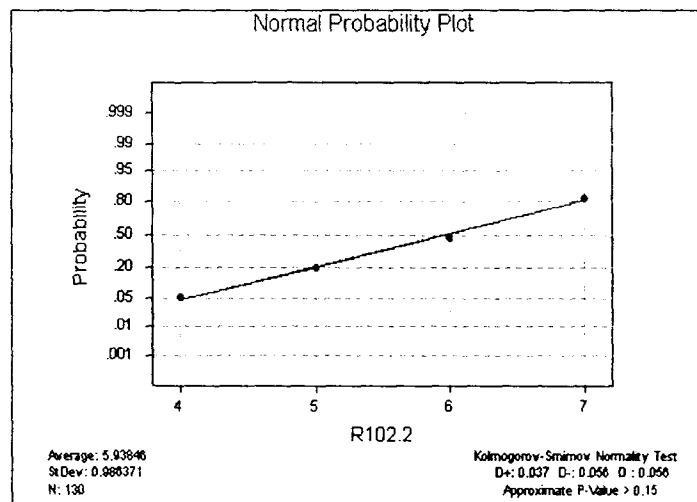
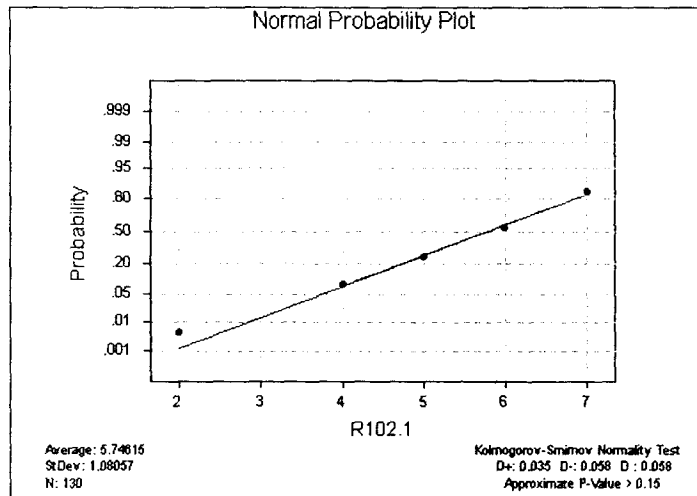


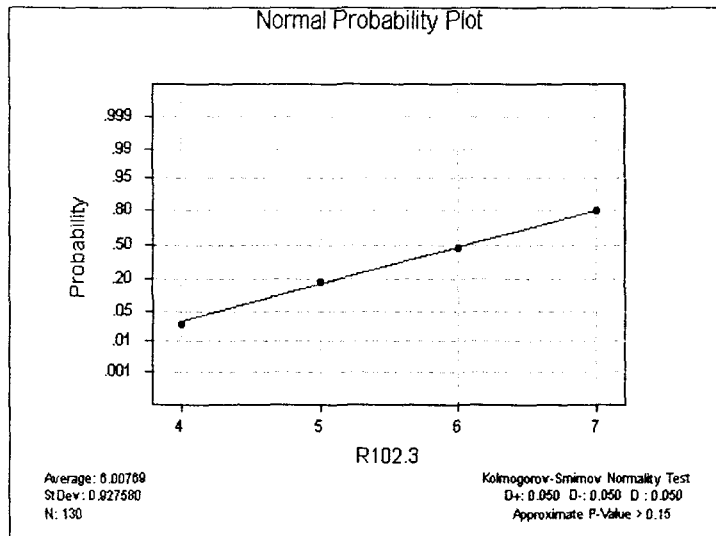
2. Dimensi Reliability :



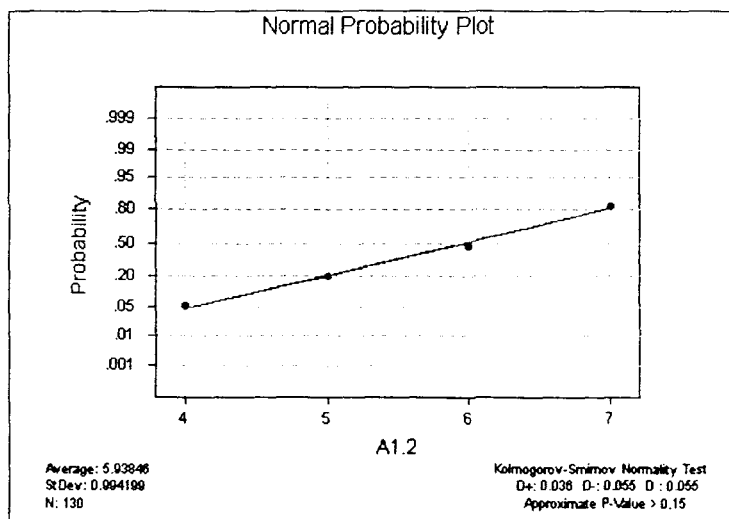


3. Dimensi Responsiveness :

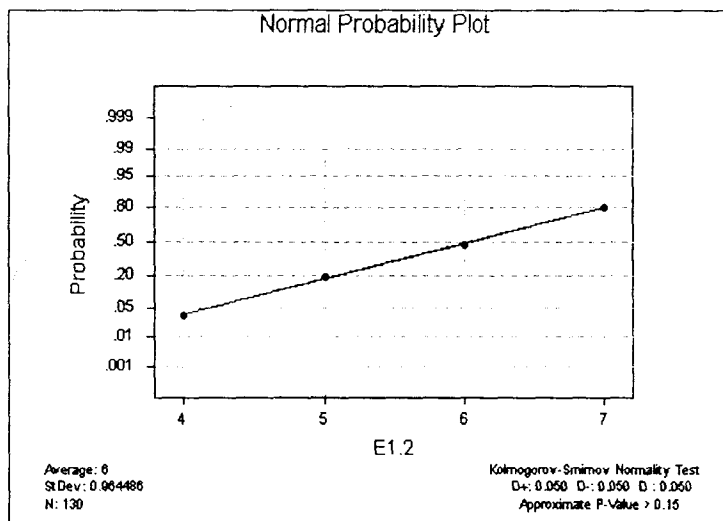
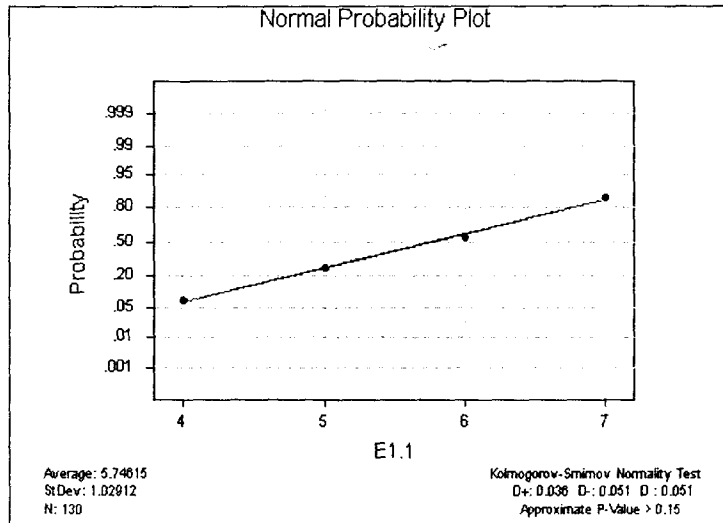




4. Dimensi Assurance :

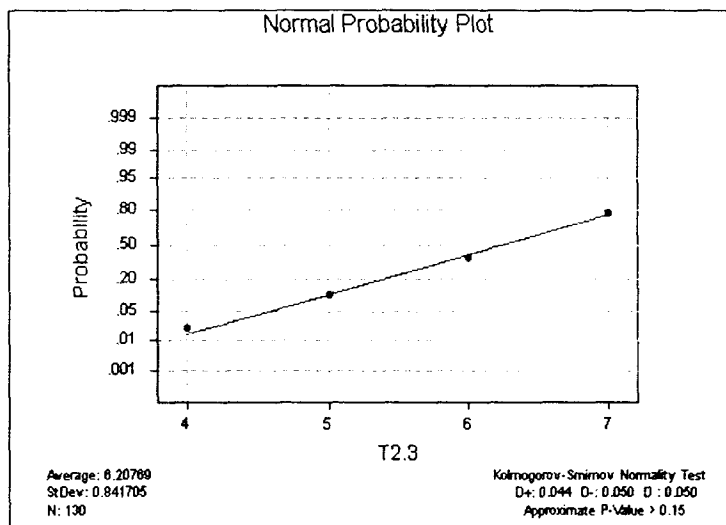
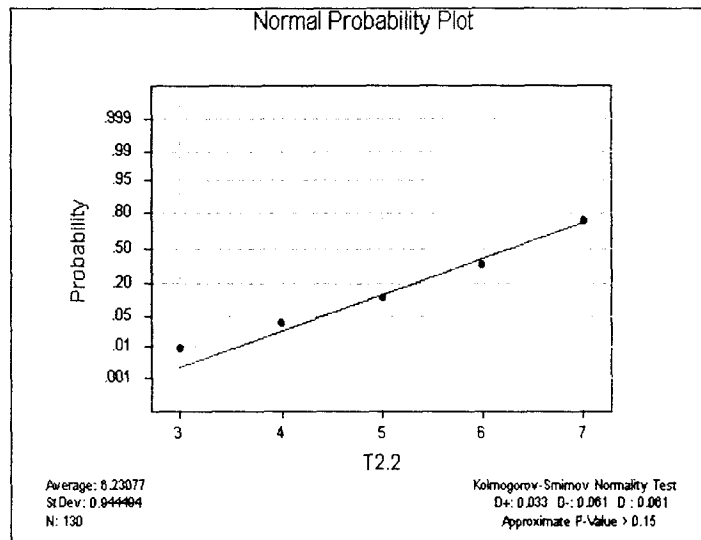


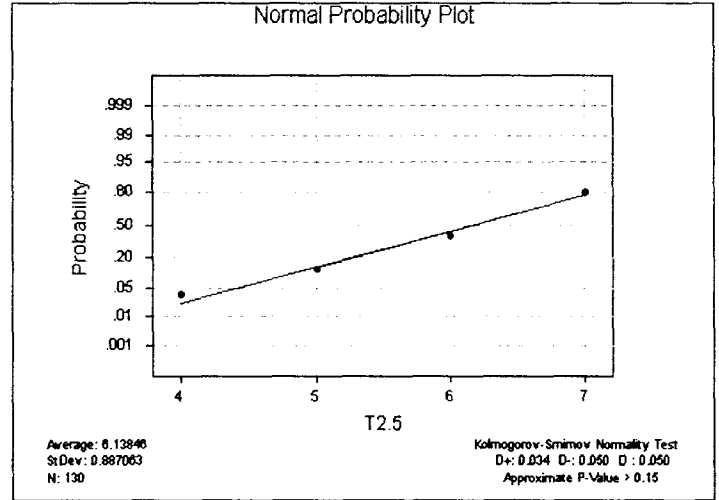
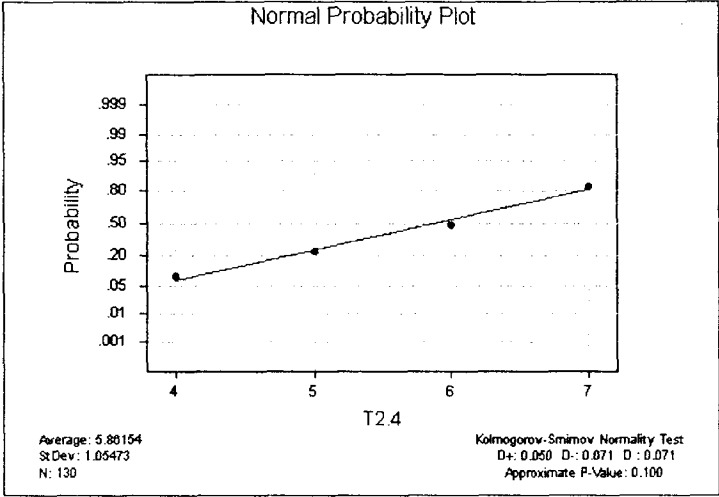
5. Dimensi Emphaty :

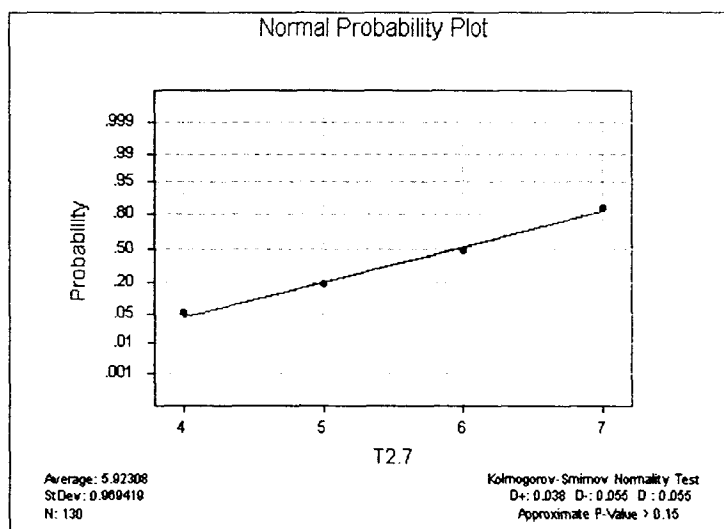
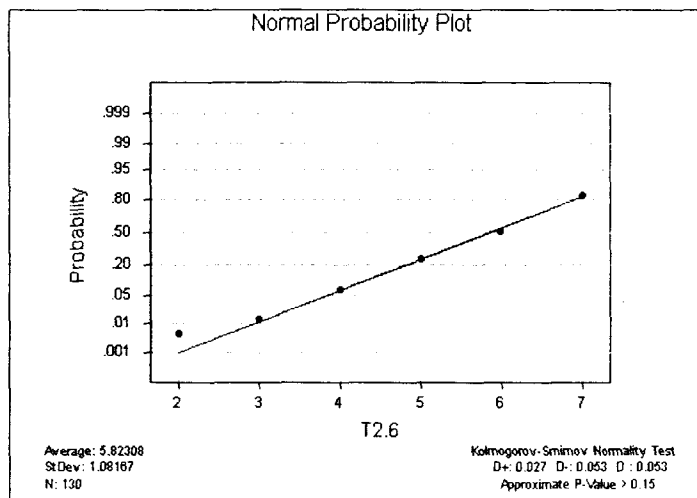


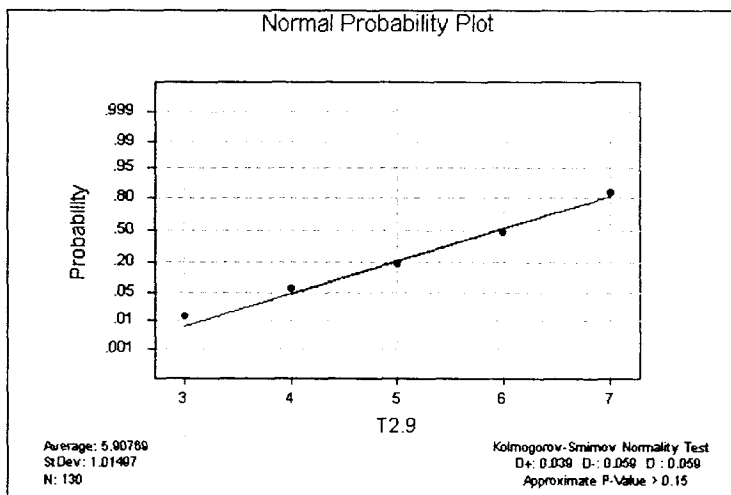
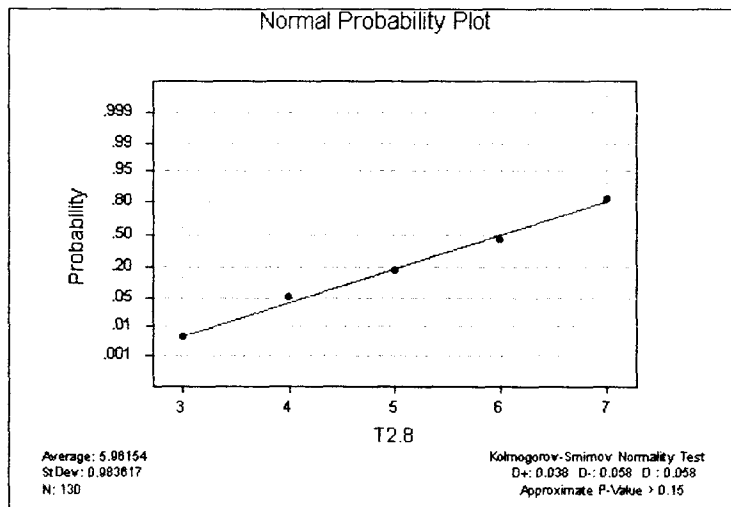
Lampiran F2 Uji Normal Data Importance

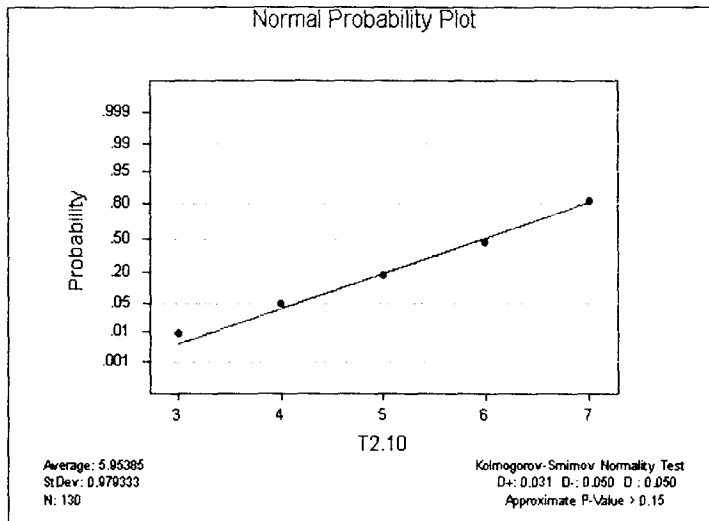
1. Dimensi Tangibles :



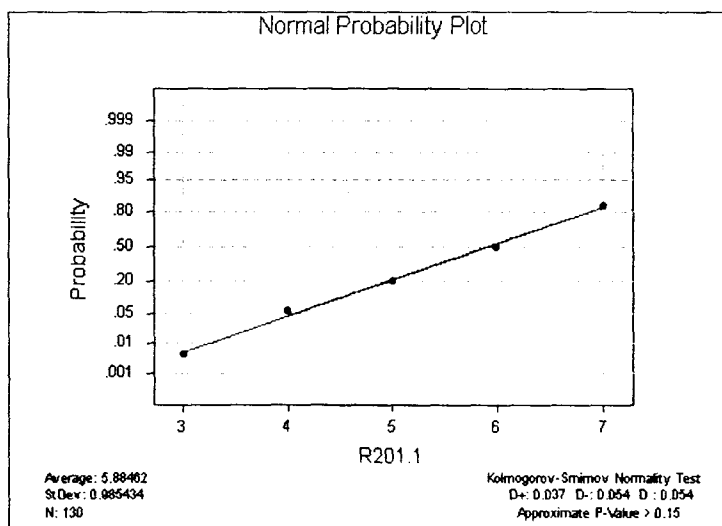


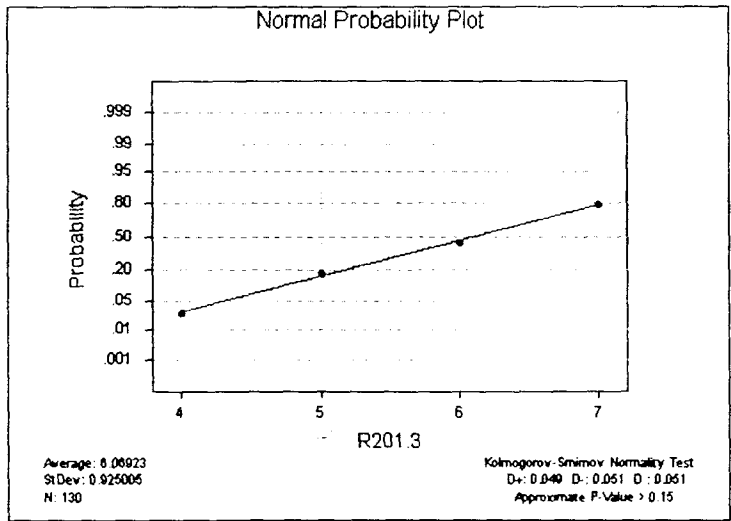
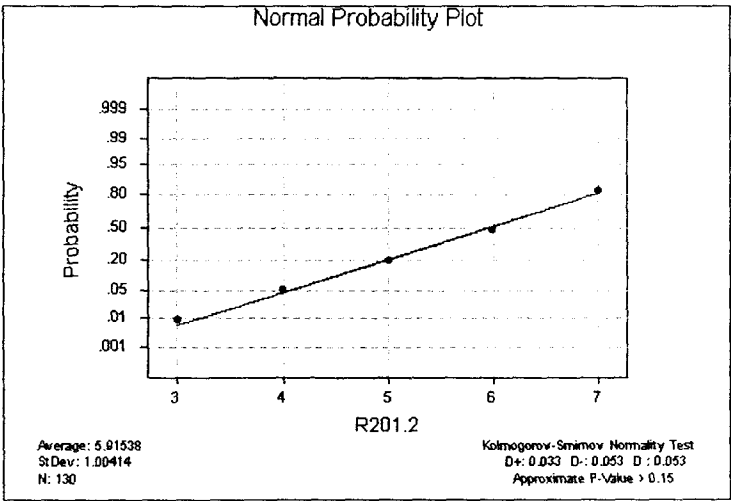




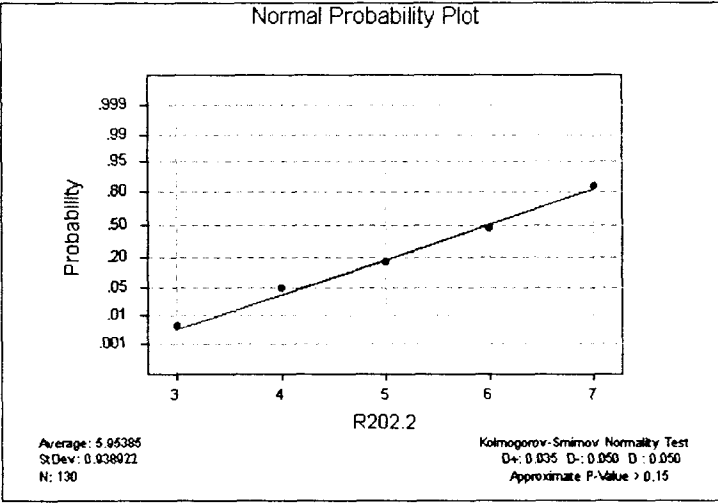
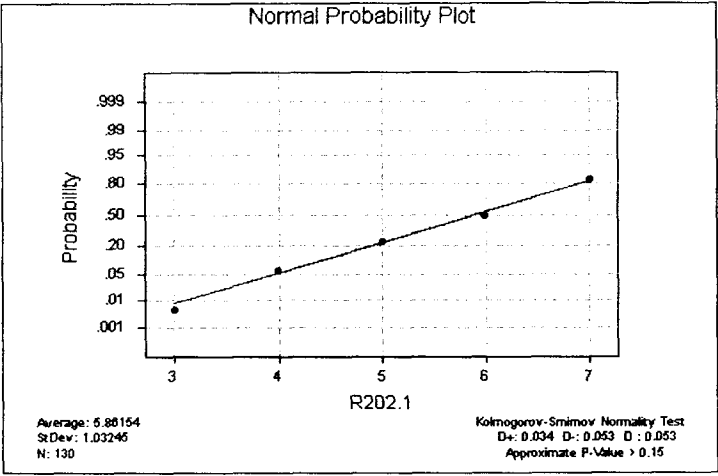


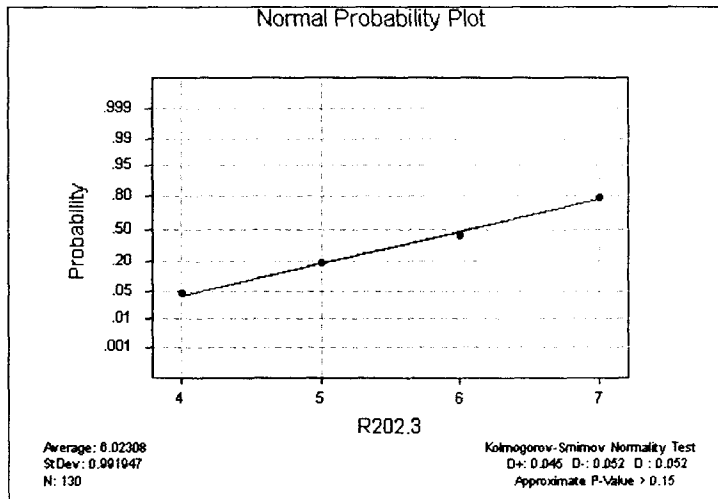
2. Dimensi Reliability :



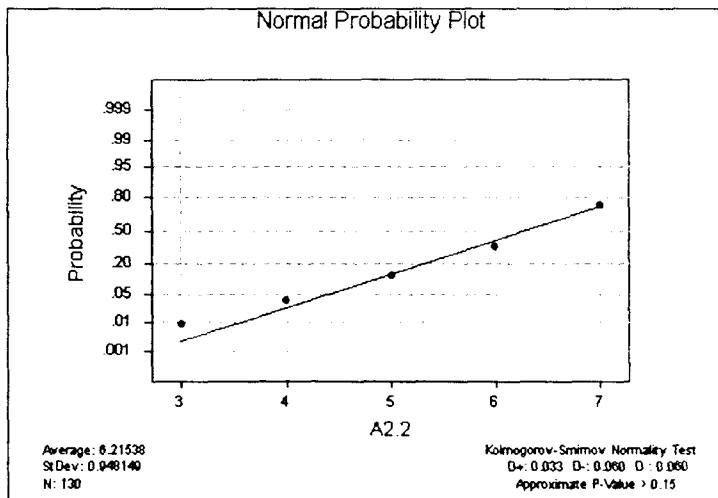


3. Dimensi Responsiveness :

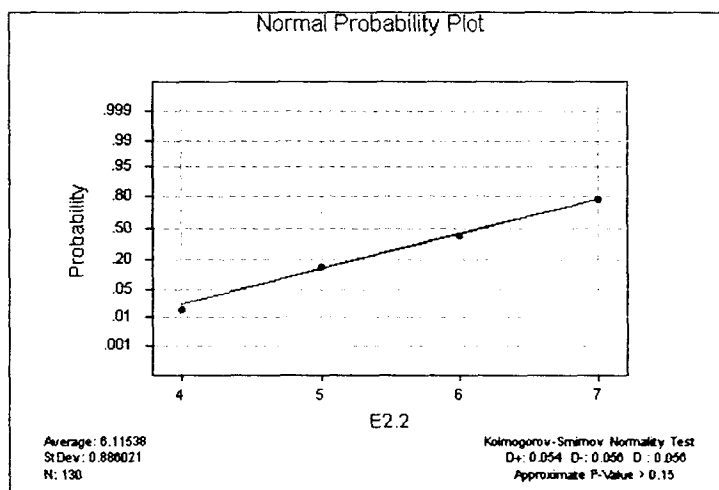
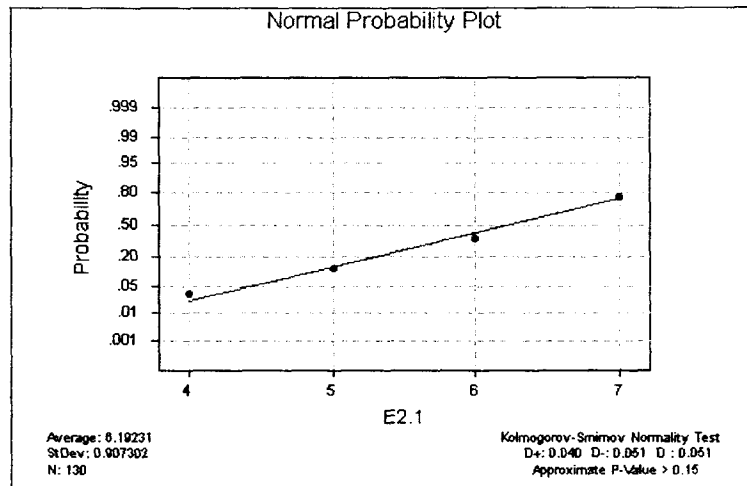




4. Dimensi Assurance :



4. Dimensi Emphaty :



Lampiran G1.1

Rata-rata Per Variabel *Performance* Pelayanan Gabungan/ Keseluruhan

DIMENSI <i>SERVICED</i> (<i>tangible</i>)	Skala	Rata-rata Per Variabel
Kelengkapan peralatan medis disetiap ruang poli yang pernah Anda kunjungi.	T1.2	6.05
Tempat ruang tunggu pengunjung.	T1.3	5.88
Kelengkapan jenis poli dirumah sakit ini.	T1.4	5.85
Tersedianya tim dokter spesialis untuk masing-masing jenis poli.	T1.5	6.02
Kelengkapan sarana komunikasi disekitar rumah sakit ini, misal telepon umum, wartel.	T1.6	5.77
Ketersediaan toilet/ WC dirumah sakit ini.	T1.7	5.95
Ketersediaan tempat sampah disetiap sudut rumah sakit ini.	T1.8	5.70
Ketersediaan <i>front office</i> .	T1.9	5.84
Ketersediaan apotek dirumah sakit ini.	T1.10	6.00
	Mean	5.90
Reliability		
Kebersihan lingkungan disekitar rumah sakit ini.	R101.1	5.76
Tim medis bisa menepati janji dan tepat waktu sesuai dengan janji yang telah disepakati untuk <i>control / check up</i> .	R101.2	5.93
Keakuratan dan kecepatan pengurusan administrasi/ registrasi oleh petugas <i>front office</i> pada saat pasien pertama kali masuk dan setelah selesai berobat.	R101.3	5.71
	Mean	5.80
Responsiveness		
Penanganan tim medis dengan segera pada saat keadaan pasien diruang gawat darurat.	R102.1	5.75
Kecekatan tim medis dan karyawan dalam menangani masalah pasien yang pertama kali masuk.	R102.2	5.94
Tim medis memberikan jawaban atas pertanyaan pasien mengenai keadaan kesehatanya dengan jelas.	R102.3	6.01
	Mean	5.97
Assurance		
Kebenaran hasil diagnosa tim dokter dalam melakukan identifikasi penyakit pada saat pasien pertama kali diperiksa.	A1.2	5.93
	Mean	5.93
Empathy		
Keramahan tim medis dan karyawan rumah sakit terhadap pasien maupun pengunjung.	E1.1	5.75
Tim medis memberikan dorongan/ semangat terhadap pasien untuk sembuh.	E1.2	6.00
	Mean	5.87

Lampiran G1.2

Rata-rata Per Variabel *Importance* Pelayanan Gabungan/ Keseluruhan

DIMENSI SERVQUAL	Kode	Rata-rata Per Variabel
Tangible		
Kelengkapan peralatan medis disetiap ruang poli yang pernah Anda kunjungi.	T2.2	6.23
Tempat ruang tunggu pengunjung.	T2.3	6.21
Kelengkapan jenis poli dirumah sakit ini.	T2.4	5.86
Tersedianya tim dokter spesialis untuk masing-masing jenis poli.	T2.5	6.14
Kelengkapan sarana komunikasi disekitar rumah sakit ini, misal telepon umum, wartel.	T2.6	5.82
Ketersediaan toilet/ WC dirumah sakit ini.	T2.7	6.05
Ketersediaan tempat sampah disetiap sudut rumah sakit ini.	T2.8	5.96
Ketersediaan <i>front office</i> .	T2.9	5.91
Ketersediaan apotek dirumah sakit ini.	T2.10	5.95
	Mean	6.00
Reliability		
Kebersihan lingkungan disekitar rumah sakit ini.	R201.1	5.88
Tim medis bisa menepati janji dan tepat waktu sesuai dengan janji yang telah disepakati untuk <i>control / check up</i> .	R201.2	5.92
Keakuratan dan kecepatan pengurusan administrasi/ registrasi oleh petugas <i>front office</i> pada saat pasien pertama kali masuk dan setelah selesai berobat.	R201.3	6.07
	Mean	5.96
Responsiveness		
Penanganan tim medis dengan segera pada saat keadaan pasien diruang gawat darurat.	R202.1	5.86
Kecepatan tim medis dan karyawan dalam menangani masalah pasien yang pertama kali masuk.	R202.2	5.95
Tim medis memberikan jawaban atas pertanyaan pasien mengenai keadaan kesehatanya dengan jelas.	R202.3	6.02
	Mean	5.95
Assurance		
Kebenaran hasil diagnosa tim dokter dalam melakukan identifikasi penyakit pada saat pasien pertama kali diperiksa.	A2.2	6.22
	Mean	6.22
Empathy		
Keramahan tim medis dan karyawan rumah sakit terhadap pasien maupun pengunjung.	E2.1	6.19
Tim medis memberikan dorongan/ semangat terhadap pasien untuk sembuh.	E2.2	6.12
	Mean	6.15

Lampiran G2.1

Rata-rata Per Variabel *Performance* Pelayanan Umum

DIMENSI <i>SERVICE</i> Variabel	Kode	Nilai Rata-rata
Kelengkapan jenis poli dirumah sakit ini.	T1.4	5.85
Kelengkapan sarana komunikasi disekitar rumah sakit ini, misal telepon umum, wartel.	T1.6	5.77
Ketersediaan toilet/ WC dirumah sakit ini.	T1.7	5.95
Ketersediaan tempat sampah disetiap sudut rumah sakit ini.	T1.8	5.70
Ketersediaan <i>front office</i> .	T1.9	5.84
Ketersediaan apotek dirumah sakit ini.	T1.10	6.00
	Mean	5.85
Reliability		
Kebersihan lingkungan disekitar rumah sakit ini.	R101.1	5.76
Keakuratan dan kecepatan pengurusan administrasi/ registrasi oleh petugas <i>front office</i> pada saat pasien pertama kali masuk dan setelah selesai berobat	R101.3	5.71
	Mean	5.73
Responsiveness		
Penanganan tim medis dengan segera pada saat keadaan pasien diruang gawat	R102.1	5.75
Kecekatan tim medis dalam menangani masalah pasien yang pertama kali masuk.	R102.2	5.94
Tim medis memberikan jawaban atas pertanyaan pasien mengenai keadaan kesehatannya dengan jelas.	R102.3	6.01
	Mean	5.97
Assurance		
Kebenaran hasil diagnosa tim dokter dalam melakukan identifikasi terhadap penyakit pada saat pasien pertama kali diperiksa.	A1.2	5.93
	Mean	5.93
Ethical		
Keramahan tim medis dan karyawan rumah sakit terhadap pasien maupun pengunjung.	E1.1	5.75
Tim medis memberikan dorongan/ semangat terhadap pasien untuk sembuh.	E1.2	6.00
	Mean	5.87

Lampiran G2.2

Rata-rata Per Variabel *Importance* Pelayanan Umum

DIMENSI SERVQUAL	Kode	Rata-rata Per Variabel
Tangibles		
Kelengkapan jenis poli dirumah sakit ini.	T2.4	5.86
Kelengkapan sarana komunikasi disekitar rumah sakit ini, misal telepon umum, wartel.	T2.6	5.82
Ketersediaan toilet/ WC dirumah sakit ini.	T2.7	5.92
Ketersediaan tempat sampah disetiap sudut rumah sakit ini.	T2.8	5.96
Ketersediaan <i>front office</i> .	T2.9	5.91
Ketersediaan apotek dirumah sakit ini.	T2.10	5.95
	Mean	5.91
Reliability		
Kebersihan lingkungan disekitar rumah sakit ini.	R201.1	5.88
Keakuratan dan kecepatan pengurusan administrasi/ registrasi oleh petugas <i>front office</i> pada saat pasien pertama kali masuk dan setelah selesai berobat	R201.3	6.07
	Mean	5.98
Responsiveness		
Penanganan tim medis dengan segera pada saat keadaan pasien diruang gawat	R202.1	5.86
Kecekatan tim medis dalam menangani masalah pasien yang pertama kali masuk.	R202.2	5.95
Tim medis memberikan jawaban atas pertanyaan pasien mengenai keadaan kesehatannya dengan jelas.	R202.3	6.02
	Mean	5.95
Assurance		
Kebenaran hasil diagnosa tim dokter dalam melakukan identifikasi terhadap penyakit pada saat pasien pertama kali diperiksa.	A2.2	6.22
	Mean	6.22
Emphaty		
Keramahan tim medis dan karyawan rumah sakit terhadap pasien maupun pengunjung.	E2.1	5.19
Tim medis memberikan dorongan/ semangat terhadap pasien untuk sembuh.	E2.2	6.12
	Mean	6.15

Lampiran G3.1

Rata-rata Per Variabel *Performance* Pelayanan Poli

DIMENSI SERVODUKU Tangible	Kode	Rata-rata Validasi
Kelengkapan peralatan medis disetiap ruang poli yang pernah Anda kunjungi.	T1.2	6.05
Tempat ruang tunggu pengunjung.	T1.3	5.88
Tersedianya tim dokter spesialis untuk masing-masing jenis poli.	T1.5	6.02
	Mean	5.98
Reliability		
Tim medis bisa menepati janji dan tepat waktu sesuai dengan janji yang telah disepakati untuk <i>control / check up</i> .	R101.2	5.93
	Mean	5.93
Responsiveness		
Tim medis memberikan jawaban atas pertanyaan pasien mengenai keadaan kesehatanya dengan.	R102.3	6.01
	Mean	6.01
Empathy		
Keramahan tim medis dan karyawan rumah sakit terhadap pasien maupun pengunjung.	E1.1	5.75
Tim medis memberikan dorongan/ semangat terhadap pasien untuk sembuh.	E1.2	6.00
	Mean	5.87



Lampiran G3.2

Rata-rata Per Variabel *Importance* Pelayanan Poli

DIMENSI SERVQUAL	Kode	Rata-rata Per Variabel
Tangible		
Kelengkapan peralatan medis disetiap ruang poli yang pernah Anda kunjungi.	T2.2	6.23
Tempat ruang tunggu pengunjung.	T2.3	5.21
Tersedianya tim dokter spesialis untuk masing-masing jenis poli.	T2.5	6.14
	Mean	6.19
Reliability		
Tim medis bisa menepati janji dan tepat waktu sesuai dengan janji yang telah disepakati untuk <i>control / check up</i> .	R201.2	5.92
	Mean	5.92
Responsiveness		
Tim medis memberikan jawaban atas pertanyaan pasien mengenai keadaan kesehatannya dengan jelas.	R202.3	6.02
	Mean	6.02
Emphaty		
Keramahan tim medis dan karyawan rumah sakit terhadap pasien maupun pengunjung.	E2.1	6.19
Tim medis memberikan dorongan/ semangat terhadap pasien untuk sembuh.	E2.2	6.12
	Mean	6.15

Lampiran H Rata-rata Dimensi SERVQUAL Data Performance

Responden	DIMENSI				
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
1	6.44	6.67	6.67	7.00	5.00
2	5.11	5.33	5.33	6.00	6.00
3	6.00	5.00	5.33	4.00	6.50
4	4.33	5.00	5.33	5.00	4.50
5	5.78	5.00	6.00	5.00	4.00
6	5.78	5.67	5.67	7.00	5.00
7	4.89	5.33	5.33	4.00	4.50
8	6.33	7.00	7.00	5.00	7.00
9	5.56	5.67	6.00	6.00	6.00
10	6.22	6.33	6.33	6.00	6.00
11	5.11	4.33	4.67	5.00	5.00
12	6.00	6.33	6.67	7.00	6.50
13	5.44	5.33	5.67	6.00	5.50
14	5.67	6.00	5.33	4.00	6.00
15	5.89	5.67	5.33	5.00	6.50
16	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00
17	5.56	5.33	5.67	6.00	5.00
18	5.22	6.00	5.33	7.00	6.50
19	5.89	5.67	5.67	5.00	6.50
20	6.67	7.00	6.33	7.00	5.00
21	5.11	4.00	4.33	4.00	5.00
22	6.33	7.00	7.00	7.00	6.00
23	6.22	6.00	5.67	6.00	5.00
24	6.56	7.00	7.00	7.00	7.00
25	6.33	6.33	6.33	7.00	6.00
26	6.67	6.33	6.33	7.00	6.50
27	5.56	4.67	5.33	6.00	6.00
28	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00
29	6.44	6.33	5.67	7.00	5.50
30	5.56	5.00	5.33	5.00	5.50
31	6.22	6.67	6.33	6.00	6.00
32	5.89	5.67	6.33	7.00	7.00
33	5.67	6.00	5.33	4.00	5.50
34	6.56	6.33	6.67	7.00	7.00
35	5.78	6.00	6.00	6.00	6.00
36	5.89	5.00	5.00	7.00	7.00
37	6.22	5.33	6.67	4.00	5.00
38	6.11	6.33	5.33	7.00	6.50
39	5.78	4.67	5.67	6.00	5.50
40	5.67	5.67	4.67	5.00	6.00

Responden	DIMENSI				
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
41	5.89	4.67	6.67	6.00	4.50
42	7.00	7.00	6.00	7.00	7.00
43	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00
44	6.11	7.00	5.33	7.00	6.50
45	6.22	6.00	5.33	4.00	5.50
46	6.00	6.33	6.33	7.00	6.50
47	6.11	6.00	6.33	6.00	6.50
48	4.33	4.67	5.33	6.00	4.50
49	6.22	5.67	5.33	7.00	6.50
50	6.33	6.67	6.33	6.00	6.00
51	6.11	5.00	6.33	7.00	5.50
52	6.00	5.33	6.67	4.00	7.00
53	5.44	6.00	5.33	6.00	6.00
54	7.00	7.00	6.00	7.00	7.00
55	5.78	6.33	5.67	7.00	5.00
56	5.78	6.00	6.33	4.00	5.00
57	6.11	5.00	5.33	7.00	6.00
58	4.67	4.67	5.33	6.00	5.50
59	6.44	6.67	5.67	6.00	5.00
60	5.11	4.33	5.67	5.00	5.50
61	6.56	5.67	7.00	5.00	6.00
62	5.33	5.00	5.67	7.00	5.50
63	6.56	6.33	5.67	5.00	5.50
64	6.11	7.00	6.33	7.00	7.00
65	6.67	6.33	6.00	7.00	4.50
66	5.56	5.33	5.00	6.00	5.50
67	6.56	7.00	6.67	7.00	7.00
68	5.00	5.67	4.67	5.00	5.50
69	4.78	4.67	5.67	6.00	5.00
70	6.56	6.33	6.67	7.00	5.50
71	4.56	4.67	4.67	6.00	4.00
72	5.89	6.00	6.33	6.00	6.50
73	6.56	6.33	6.67	7.00	7.00
74	4.56	4.33	5.67	5.00	4.50
75	6.33	6.33	7.00	7.00	5.50
76	6.78	6.67	6.33	6.00	6.50
77	5.67	5.33	4.67	6.00	5.50
78	6.22	6.33	6.67	7.00	5.50
79	5.89	6.00	5.67	6.00	5.50
80	5.56	4.67	6.00	4.00	6.50

Responden	DIMENSI				
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
81	6.78	7.00	5.67	7.00	6.50
82	5.67	6.00	5.00	4.00	5.00
83	6.56	6.33	6.67	7.00	6.50
84	5.78	5.33	6.33	6.00	6.50
85	5.22	5.00	5.67	5.00	6.00
86	5.89	6.33	6.33	7.00	7.00
87	5.89	6.67	6.33	6.00	6.00
88	6.00	6.00	5.67	6.00	6.00
89	6.33	6.33	6.00	7.00	5.50
90	5.89	6.33	6.00	5.00	5.00
91	5.78	5.33	6.00	6.00	6.50
92	5.89	6.00	6.00	4.00	6.50
93	5.44	6.00	6.00	6.00	5.50
94	5.33	5.00	6.33	7.00	6.50
95	6.11	6.67	6.33	6.00	5.50
96	5.78	5.67	6.00	6.00	5.00
97	6.33	6.33	5.33	5.00	6.50
98	6.11	6.33	6.67	7.00	4.50
99	6.33	6.67	4.67	6.00	5.50
100	6.00	5.00	6.33	5.00	6.00
101	5.89	6.67	5.00	6.00	7.00
102	5.22	4.67	6.00	4.00	5.50
103	6.22	6.00	5.67	6.00	6.50
104	5.89	5.00	6.00	7.00	6.50
105	5.44	5.33	5.33	6.00	5.50
106	6.11	5.67	6.00	5.00	5.50
107	4.89	5.33	6.00	6.00	6.00
108	5.89	5.67	6.00	5.00	6.50
109	5.56	5.00	6.00	7.00	6.00
110	6.22	6.00	5.67	6.00	5.00
111	6.22	5.67	6.33	5.00	6.00
112	5.78	6.67	5.33	7.00	5.50
113	5.67	4.67	5.67	6.00	7.00
114	6.56	5.67	5.00	7.00	5.50
115	5.56	5.67	5.67	5.00	6.50
116	6.00	5.33	6.67	6.00	6.00
117	4.67	4.00	5.33	4.00	4.50
118	5.56	6.00	5.33	6.00	5.50
119	6.22	6.67	6.00	6.00	7.00
120	5.89	5.33	5.67	6.00	6.00

Responden	DIMENSI				
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
121	5.33	5.33	5.33	4.00	6.50
122	5.89	5.33	6.00	6.00	5.50
123	6.22	6.67	7.00	6.00	7.00
124	6.33	5.67	6.67	5.00	5.00
125	5.67	5.33	6.67	6.00	5.00
126	6.67	7.00	6.00	7.00	6.00
127	5.89	5.67	6.00	6.00	6.50
128	6.22	6.67	6.33	7.00	6.00
129	5.11	5.33	5.67	5.00	7.00
130	5.89	4.33	6.00	7.00	5.50

mpiran I1 Output MANOVA

el I1.1

Between-Subjects Factors

	Value Label	N
Poli Mata 1	Ya	12
2	Tidak	118

el I1.2

Box's Test of Equality of Covariance Matrices^a

Box's M	11.501
F	.992
df1	10
df2	1584
Sig.	.448

Tests the null hypothesis that the observed covariance matrices of the dependent variables are equal across groups.

a. Design: Intercept+POL1

el I1.3

Multivariate Tests^b

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.980	1554.687 ^a	4.000	125.000	.000
	Wilks' Lambda	.020	1554.687 ^a	4.000	125.000	.000
	Hotelling's Trace	49.750	1554.687 ^a	4.000	125.000	.000
	Roy's Largest Root	49.750	1554.687 ^a	4.000	125.000	.000
POL1	Pillai's Trace	.016	.518 ^a	4.000	125.000	.722
	Wilks' Lambda	.984	.518 ^a	4.000	125.000	.722
	Hotelling's Trace	.017	.518 ^a	4.000	125.000	.722
	Roy's Largest Root	.017	.518 ^a	4.000	125.000	.722

a. Exact statistic

b. Design: Intercept+POL1

el I1.4

Levene's Test of Equality of Error Variances^a

	F	df1	df2	Sig.
TANGIBLE	.129	1	128	.720
RELIABLE	.059	1	128	.809
RESPONSV	3.226	1	128	.075
EMPHATY	2.162	1	128	.144

Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable is equal across groups.

Model 11.5

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	TANGIBLE	.251 ^a	1	.251	.797	.374
	RELIABLE	.469 ^a	1	.469	.797	.374
	RESPONSV	5.349E-03 ^b	1	5.349E-03	.014	.905
	EMPHATY	9.609E-02 ^c	1	9.609E-02	.164	.686
Intercept	TANGIBLE	1483.458	1	1483.458	4710.306	.000
	RELIABLE	1423.207	1	1423.207	2421.638	.000
	RESPONSV	1519.947	1	1519.947	4092.019	.000
	EMPHATY	1522.496	1	1522.496	2596.328	.000
POL1	TANGIBLE	.251	1	.251	.797	.374
	RELIABLE	.469	1	.469	.797	.374
	RESPONSV	5.349E-03	1	5.349E-03	.014	.905
	EMPHATY	9.609E-02	1	9.609E-02	.164	.686
Error	TANGIBLE	40.312	128	.315		
	RELIABLE	75.226	128	.588		
	RESPONSV	47.545	128	.371		
	EMPHATY	75.060	128	.586		
Total	TANGIBLE	4561.263	130			
	RELIABLE	4448.779	130			
	RESPONSV	4568.839	130			
	EMPHATY	4559.250	130			
Corrected Total	TANGIBLE	40.563	129			
	RELIABLE	75.695	129			
	RESPONSV	47.550	129			
	EMPHATY	75.156	129			

a. R Squared = .006 (Adjusted R Squared = -.002)

b. R Squared = .000 (Adjusted R Squared = -.008)

c. R Squared = .001 (Adjusted R Squared = -.007)

Model 11.6

Between-Subjects Factors

	Value Label	N
Poli THT 1	Ya	43
2	Tidak	87

Model 11.7

Box's Test of Equality of Covariance Matrices^a

Box's M	13.611
F	1.307
df1	10
df2	33767
Sig.	.220

Tests the null hypothesis that the observed covariance

bel I1.8

Multivariate Tests^b

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.993	4243.619 ^a	4.000	125.000	.000
	Wilks' Lambda	.007	4243.619 ^a	4.000	125.000	.000
	Hotelling's Trace	135.796	4243.619 ^a	4.000	125.000	.000
	Roy's Largest Root	135.796	4243.619 ^a	4.000	125.000	.000
POL2	Pillai's Trace	.085	2.899 ^a	4.000	125.000	.025
	Wilks' Lambda	.915	2.899 ^a	4.000	125.000	.025
	Hotelling's Trace	.093	2.899 ^a	4.000	125.000	.025
	Roy's Largest Root	.093	2.899 ^a	4.000	125.000	.025

a. Exact statistic

b. Design: Intercept+POL2

bel I1.9

Levene's Test of Equality of Error Variances^a

	F	df1	df2	Sig.
TANGIBLE	2.827	1	128	.095
RELIABLE	.412	1	128	.522
RESPONSV	.041	1	128	.840
EMPHATY	14.782	1	128	.000

Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable is equal across groups.

a. Design: Intercept+POL2

bel I1.10

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	TANGIBLE	2.169 ^a	1	2.169	7.232	.008
	RELIABLE	.399 ^b	1	.399	.678	.412
	RESPONSV	.130 ^c	1	.130	.352	.554
	EMPHATY	1.487 ^d	1	1.487	2.584	.110
Intercept	TANGIBLE	3939.995	1	3939.995	13135.359	.000
	RELIABLE	3845.573	1	3845.573	6537.299	.000
	RESPONSV	3987.892	1	3987.892	10764.574	.000
	EMPHATY	3918.564	1	3918.564	6808.567	.000
POL2	TANGIBLE	2.169	1	2.169	7.232	.008
	RELIABLE	.399	1	.399	.678	.412
	RESPONSV	.130	1	.130	.352	.554
	EMPHATY	1.487	1	1.487	2.584	.110
Error	TANGIBLE	38.394	128	.300		
	RELIABLE	75.296	128	.588		
	RESPONSV	47.419	128	.370		
	EMPHATY	73.668	128	.576		
Total	TANGIBLE	4561.263	130			
	RELIABLE	4448.779	130			
	RESPONSV	4568.839	130			
	EMPHATY	4559.250	130			
Corrected Total	TANGIBLE	40.563	129			
	RELIABLE	75.695	129			
	RESPONSV	47.550	129			
	EMPHATY	75.156	129			

a. R Squared = .053 (Adjusted R Squared = .046)

b. R Squared = .005 (Adjusted R Squared = -.003)

c. R Squared = .003 (Adjusted R Squared = -.005)

d. R Squared = .020 (Adjusted R Squared = .012)

bel I1.11

Between-Subjects Factors

	Value Label	N
Poli Bedah 1	Ya	26
Mulut 2	Tidak	104

bel I1.12

Box's Test of Equality of Covariance Matrices

Box's M	9.973
F	.936
df1	10
df2	9277
Sig.	.498

Tests the null hypothesis that the observed covariance

bel I1.13

Multivariate Tests^b

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.990	3013.797 ^a	4.000	125.000	.000
	Wilks' Lambda	.010	3013.797 ^a	4.000	125.000	.000
	Hotelling's Trace	96.442	3013.797 ^a	4.000	125.000	.000
	Roy's Largest Root	96.442	3013.797 ^a	4.000	125.000	.000
POL3	Pillai's Trace	.060	1.990 ^a	4.000	125.000	.100
	Wilks' Lambda	.940	1.990 ^a	4.000	125.000	.100
	Hotelling's Trace	.064	1.990 ^a	4.000	125.000	.100
	Roy's Largest Root	.064	1.990 ^a	4.000	125.000	.100

a. Exact statistic

b. Design: Intercept+POL3

bel I1.14

Levene's Test of Equality of Error Variances^a

	F	df1	df2	Sig.
TANGIBLE	1.556	1	128	.214
RELIABLE	.344	1	128	.559
RESPONSV	2.243	1	128	.137
EMPHATY	.261	1	128	.610

Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable is equal across groups.

a. Design: Intercept+POL3

abel I1.15

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	TANGIBLE	.105 ^a	1	.105	.332	.565
	RELIABLE	.473 ^b	1	.473	.806	.371
	RESPONSV	.643 ^c	1	.643	1.755	.188
	EMPHATY	.848 ^d	1	.848	1.461	.229
Intercept	TANGIBLE	2914.203	1	2914.203	9219.812	.000
	RELIABLE	2755.264	1	2755.264	4688.484	.000
	RESPONSV	2945.631	1	2945.631	8038.118	.000
	EMPHATY	2810.925	1	2810.925	4842.007	.000
POL3	TANGIBLE	.105	1	.105	.332	.565
	RELIABLE	.473	1	.473	.806	.371
	RESPONSV	.643	1	.643	1.755	.188
	EMPHATY	.848	1	.848	1.461	.229
Error	TANGIBLE	40.458	128	.316		
	RELIABLE	75.221	128	.588		
	RESPONSV	46.907	128	.366		
	EMPHATY	74.308	128	.581		
Total	TANGIBLE	4561.263	130			
	RELIABLE	4448.779	130			
	RESPONSV	4568.839	130			
	EMPHATY	4559.250	130			
Corrected Total	TANGIBLE	40.563	129			
	RELIABLE	75.695	129			
	RESPONSV	47.550	129			
	EMPHATY	75.156	129			

a. R Squared = .003 (Adjusted R Squared = -.005)

b. R Squared = .006 (Adjusted R Squared = -.002)

c. R Squared = .014 (Adjusted R Squared = .006)

d. R Squared = .011 (Adjusted R Squared = .004)

abel I1.16

Between-Subjects Factors

	Value Label	N
Poli Anak 1	Ya	24
2	Tidak	106

abel I1.17

Box's Test of Equality of Covariance Matrices^a

Box's M	5.301
F	.495
df1	10
df2	7669
Sig.	.894

Tests the null hypothesis that the observed covariance

el I1.18

Multivariate Tests^b

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.989	2796.436 ^a	4.000	125.000	.000
	Wilks' Lambda	.011	2796.436 ^a	4.000	125.000	.000
	Hotelling's Trace	89.486	2796.436 ^a	4.000	125.000	.000
	Roy's Largest Root	89.486	2796.436 ^a	4.000	125.000	.000
POL4	Pillai's Trace	.110	3.879 ^a	4.000	125.000	.005
	Wilks' Lambda	.890	3.879 ^a	4.000	125.000	.005
	Hotelling's Trace	.124	3.879 ^a	4.000	125.000	.005
	Roy's Largest Root	.124	3.879 ^a	4.000	125.000	.005

a. Exact statistic

b. Design: Intercept+POL4

el I1.19

Levene's Test of Equality of Error Variances^a

	F	df1	df2	Sig.
TANGIBLE	.497	1	128	.482
RELIABLE	1.847	1	128	.177
RESPONSV	.085	1	128	.771
EMPHATY	.029	1	128	.866

Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable is equal across groups.

a. Design: Intercept+POL4

bel I1.20

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	TANGIBLE	9.203E-02 ^a	1	9.203E-02	.291	.590
	RELIABLE	1.530 ^b	1	1.530	2.641	.107
	RESPONSV	1.771 ^c	1	1.771	4.952	.028
	EMPHATY	1.301 ^d	1	1.301	2.255	.136
Intercept	TANGIBLE	2742.053	1	2742.053	8672.388	.000
	RELIABLE	2713.848	1	2713.848	4683.799	.000
	RESPONSV	2635.510	1	2635.510	7369.030	.000
	EMPHATY	2775.301	1	2775.301	4809.975	.000
POL4	TANGIBLE	9.203E-02	1	9.203E-02	.291	.590
	RELIABLE	1.530	1	1.530	2.641	.107
	RESPONSV	1.771	1	1.771	4.952	.028
	EMPHATY	1.301	1	1.301	2.255	.136
Error	TANGIBLE	40.471	128	.316		
	RELIABLE	74.165	128	.579		
	RESPONSV	45.779	128	.358		
	EMPHATY	73.855	128	.577		
Total	TANGIBLE	4561.263	130			
	RELIABLE	4448.779	130			
	RESPONSV	4568.839	130			
	EMPHATY	4559.250	130			
Corrected Total	TANGIBLE	40.563	129			
	RELIABLE	75.695	129			
	RESPONSV	47.550	129			
	EMPHATY	75.156	129			

a. R Squared = .002 (Adjusted R Squared = -.006)

b. R Squared = .020 (Adjusted R Squared = .013)

c. R Squared = .037 (Adjusted R Squared = .030)

d. R Squared = .017 (Adjusted R Squared = .010)

bel I1.21

Between-Subjects Factors

	Value Label	N
Poli Kandungan 1	Ya	30
2	Tidak	100

bel I1.22

Box's Test of Equality of Covariance Matrices

Box's M	22.076
F	2.090
df1	10
df2	13154
Sig.	.022

Tests the null hypothesis that the observed covariance

Label I1.23

Multivariate Tests^b

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.991	3300.345 ^a	4.000	125.000	.000
	Wilks' Lambda	.009	3300.345 ^a	4.000	125.000	.000
	Hotelling's Trace	105.611	3300.345 ^a	4.000	125.000	.000
	Roy's Largest Root	105.611	3300.345 ^a	4.000	125.000	.000
POL5	Pillai's Trace	.006	.177 ^a	4.000	125.000	.950
	Wilks' Lambda	.994	.177 ^a	4.000	125.000	.950
	Hotelling's Trace	.006	.177 ^a	4.000	125.000	.950
	Roy's Largest Root	.006	.177 ^a	4.000	125.000	.950

a. Exact statistic

b. Design: Intercept+POL5

Label I1.24

Levene's Test of Equality of Error Variances^a

	F	df1	df2	Sig.
TANGIBLE	.608	1	128	.437
RELIABLE	2.882	1	128	.092
RESPONSV	.145	1	128	.704
EMPHATY	.144	1	128	.705

Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable is equal across groups.

a. Design: Intercept+POL5

bel I1.25

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	TANGIBLE	6.556E-02 ^a	1	6.556E-02	.207	.650
	RELIABLE	.311 ^b	1	.311	.528	.469
	RESPONSV	6.679E-02 ^c	1	6.679E-02	.180	.672
	EMPHATY	4.103E-03 ^d	1	4.103E-03	.007	.934
Intercept	TANGIBLE	3194.360	1	3194.360	10096.312	.000
	RELIABLE	3071.788	1	3071.788	5215.814	.000
	RESPONSV	3194.632	1	3194.632	8611.753	.000
	EMPHATY	3187.866	1	3187.866	5429.644	.000
POL5	TANGIBLE	6.556E-02	1	6.556E-02	.207	.650
	RELIABLE	.311	1	.311	.528	.469
	RESPONSV	6.679E-02	1	6.679E-02	.180	.672
	EMPHATY	4.103E-03	1	4.103E-03	.007	.934
Error	TANGIBLE	40.498	128	.316		
	RELIABLE	75.384	128	.589		
	RESPONSV	47.483	128	.371		
	EMPHATY	75.152	128	.587		
Total	TANGIBLE	4561.263	130			
	RELIABLE	4448.779	130			
	RESPONSV	4568.839	130			
	EMPHATY	4559.250	130			
Corrected Total	TANGIBLE	40.563	129			
	RELIABLE	75.695	129			
	RESPONSV	47.550	129			
	EMPHATY	75.156	129			

a. R Squared = .002 (Adjusted R Squared = -.006)

b. R Squared = .004 (Adjusted R Squared = -.004)

c. R Squared = .001 (Adjusted R Squared = -.006)

d. R Squared = .000 (Adjusted R Squared = -.008)

bel I1.26

Between-Subjects Factors

	Value Label	N
Poli Internis 1	Ya	47
2	Tidak	83

bel I1.27

Box's Test of Equality of Covariance Matrices

Box's M	5.929
F	.571
df1	10
df2	43013
Sig.	.839

Tests the null hypothesis that the observed covariance

abel I1.28

Multivariate Tests^b

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.993	4310.322 ^a	4.000	125.000	.000
	Wilks' Lambda	.007	4310.322 ^a	4.000	125.000	.000
	Hotelling's Trace	137.930	4310.322 ^a	4.000	125.000	.000
	Roy's Largest Root	137.930	4310.322 ^a	4.000	125.000	.000
POL6	Pillai's Trace	.015	.462 ^a	4.000	125.000	.763
	Wilks' Lambda	.985	.462 ^a	4.000	125.000	.763
	Hotelling's Trace	.015	.462 ^a	4.000	125.000	.763
	Roy's Largest Root	.015	.462 ^a	4.000	125.000	.763

a. Exact statistic

b. Design: Intercept+POL6

abel I1.29

Levene's Test of Equality of Error Variances^a

	F	df1	df2	Sig.
TANGIBLE	.746	1	128	.390
RELIABLE	.001	1	128	.971
RESPONSV	.053	1	128	.818
EMPHATY	3.080	1	128	.082

Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable is equal across groups.

a. Design: Intercept+POL6

abel I1.30

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	TANGIBLE	.150 ^a	1	.150	.474	.492
	RELIABLE	.710 ^b	1	.710	1.212	.273
	RESPONSV	.408 ^c	1	.408	1.107	.295
	EMPHATY	3.567E-02 ^d	1	3.567E-02	.061	.806
Intercept	TANGIBLE	4160.193	1	4160.193	13176.343	.000
	RELIABLE	4008.124	1	4008.124	6841.945	.000
	RESPONSV	4151.754	1	4151.754	11272.760	.000
	EMPHATY	4133.497	1	4133.497	7043.224	.000
POL6	TANGIBLE	.150	1	.150	.474	.492
	RELIABLE	.710	1	.710	1.212	.273
	RESPONSV	.408	1	.408	1.107	.295
	EMPHATY	3.567E-02	1	3.567E-02	.061	.806
Error	TANGIBLE	40.414	128	.316		
	RELIABLE	74.985	128	.586		
	RESPONSV	47.142	128	.368		
	EMPHATY	75.120	128	.587		
Total	TANGIBLE	4561.263	130			
	RELIABLE	4448.779	130			
	RESPONSV	4568.839	130			
	EMPHATY	4559.250	130			
Corrected Total	TANGIBLE	40.563	129			
	RELIABLE	75.695	129			
	RESPONSV	47.550	129			
	EMPHATY	75.156	129			

a. R Squared = .004 (Adjusted R Squared = -.004)

b. R Squared = .009 (Adjusted R Squared = .002)

c. R Squared = .009 (Adjusted R Squared = .001)

d. R Squared = .000 (Adjusted R Squared = -.007)

abel I1.31

Between-Subjects Factors

	Value Label	N
Poli Ortopedi 1	Ya	26
2	Tidak	104

abel I1.32

Box's Test of Equality of Covariance Matrices

Box's M	8.763
F	.823
df1	10
df2	9277
Sig.	.607

Tests the null hypothesis that the observed covariance

bel I1.33

Multivariate Tests^b

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.990	3035.134 ^a	4.000	125.000	.000
	Wilks' Lambda	.010	3035.134 ^a	4.000	125.000	.000
	Hotelling's Trace	97.124	3035.134 ^a	4.000	125.000	.000
	Roy's Largest Root	97.124	3035.134 ^a	4.000	125.000	.000
POL7	Pillai's Trace	.023	.729 ^a	4.000	125.000	.574
	Wilks' Lambda	.977	.729 ^a	4.000	125.000	.574
	Hotelling's Trace	.023	.729 ^a	4.000	125.000	.574
	Roy's Largest Root	.023	.729 ^a	4.000	125.000	.574

a. Exact statistic

b. Design: Intercept+POL7

bel I1.34

Levene's Test of Equality of Error Variances^a

	F	df1	df2	Sig.
TANGIBLE	.359	1	128	.550
RELIABLE	.305	1	128	.582
RESPONSV	.076	1	128	.783
EMPHATY	1.093	1	128	.298

Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable is equal across groups.

a. Design: Intercept+POL7

bel I1.35

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	TANGIBLE	3.062E-02 ^a	1	3.062E-02	.097	.756
	RELIABLE	.165 ^b	1	.165	.279	.598
	RESPONSV	.901 ^c	1	.901	2.471	.118
	EMPHATY	8.125E-02 ^a	1	8.125E-02	.139	.710
Intercept	TANGIBLE	2904.552	1	2904.552	9172.411	.000
	RELIABLE	2824.613	1	2824.613	4786.858	.000
	RESPONSV	2955.206	1	2955.206	8108.717	.000
	EMPHATY	2888.174	1	2888.174	4924.257	.000
POL7	TANGIBLE	3.062E-02	1	3.062E-02	.097	.756
	RELIABLE	.165	1	.165	.279	.598
	RESPONSV	.901	1	.901	2.471	.118
	EMPHATY	8.125E-02	1	8.125E-02	.139	.710
Error	TANGIBLE	40.533	128	.317		
	RELIABLE	75.530	128	.590		
	RESPONSV	46.649	128	.364		
	EMPHATY	75.075	128	.587		
Total	TANGIBLE	4561.263	130			
	RELIABLE	4448.779	130			
	RESPONSV	4568.839	130			
	EMPHATY	4559.250	130			
Corrected Total	TANGIBLE	40.563	129			
	RELIABLE	75.695	129			
	RESPONSV	47.550	129			
	EMPHATY	75.156	129			

a. R Squared = .001 (Adjusted R Squared = -.007)

b. R Squared = .002 (Adjusted R Squared = -.006)

c. R Squared = .019 (Adjusted R Squared = .011)

bel I1.36

Between-Subjects Factors

	Value Label	N
Poli Bedah 1	Ya	25
Saraf 2	Tidak	105

bel I1.37

Box's Test of Equality of Covariance Matrices

Box's M	14.880
F	1.394
df1	10
df2	8448
Sig.	.176

bel I1.38

Multivariate Tests^b

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.989	2901.057 ^a	4.000	125.000	.000
	Wilks' Lambda	.011	2901.057 ^a	4.000	125.000	.000
	Hotelling's Trace	92.834	2901.057 ^a	4.000	125.000	.000
	Roy's Largest Root	92.834	2901.057 ^a	4.000	125.000	.000
POL8	Pillai's Trace	.021	.681 ^a	4.000	125.000	.606
	Wilks' Lambda	.979	.681 ^a	4.000	125.000	.606
	Hotelling's Trace	.022	.681 ^a	4.000	125.000	.606
	Roy's Largest Root	.022	.681 ^a	4.000	125.000	.606

a. Exact statistic

b. Design: Intercept+POL8

bel I1.39

Levene's Test of Equality of Error Variances^a

	F	df1	df2	Sig.
TANGIBLE	.004	1	128	.950
RELIABLE	.495	1	128	.483
RESPONSV	.260	1	128	.611
EMPHATY	.594	1	128	.442

Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable is equal across groups.

a. Design: Intercept+POL8

bel I1.40

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	TANGIBLE	4.607E-03 ^a	1	4.607E-03	.015	.904
	RELIABLE	.552 ^b	1	.552	.940	.334
	RESPONSV	.178 ^c	1	.178	.481	.489
	EMPHATY	.165 ^d	1	.165	.282	.596
Intercept	TANGIBLE	2804.293	1	2804.293	8850.118	.000
	RELIABLE	2669.557	1	2669.557	4547.382	.000
	RESPONSV	2836.667	1	2836.667	7664.725	.000
	EMPHATY	2759.627	1	2759.627	4710.361	.000
POL8	TANGIBLE	4.607E-03	1	4.607E-03	.015	.904
	RELIABLE	.552	1	.552	.940	.334
	RESPONSV	.178	1	.178	.481	.489
	EMPHATY	.165	1	.165	.282	.596
Error	TANGIBLE	40.559	128	.317		
	RELIABLE	75.143	128	.587		
	RESPONSV	47.372	128	.370		
	EMPHATY	74.990	128	.586		
Total	TANGIBLE	4561.263	130			
	RELIABLE	4448.779	130			
	RESPONSV	4568.839	130			
	EMPHATY	4559.250	130			
Corrected Total	TANGIBLE	40.563	129			
	RELIABLE	75.695	129			
	RESPONSV	47.550	129			
	EMPHATY	75.156	129			

a. R Squared = .000 (Adjusted R Squared = -.008)

b. R Squared = .007 (Adjusted R Squared = .000)

c. R Squared = .004 (Adjusted R Squared = -.004)

d. R Squared = .002 (Adjusted R Squared = -.006)

bel I1.41

Between-Subjects Factors

		Value Label	N
Poli Rehabilitasi	1	Ya	20
Medik	2	Tidak	110

bel I1.42

Box's Test of Equality of Covariance Matrices

Box's M	6.702
F	.617
df1	10
df2	5020
Sig.	.801

bel I1.43

Multivariate Tests^b

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.987	2463.735 ^a	4.000	125.000	.000
	Wilks' Lambda	.013	2463.735 ^a	4.000	125.000	.000
	Hotelling's Trace	78.840	2463.735 ^a	4.000	125.000	.000
	Roy's Largest Root	78.840	2463.735 ^a	4.000	125.000	.000
POL9	Pillai's Trace	.030	.968 ^a	4.000	125.000	.428
	Wilks' Lambda	.970	.968 ^a	4.000	125.000	.428
	Hotelling's Trace	.031	.968 ^a	4.000	125.000	.428
	Roy's Largest Root	.031	.968 ^a	4.000	125.000	.428

a. Exact statistic

b. Design: Intercept+POL9

bel I1.44

Levene's Test of Equality of Error Variances^a

	F	df1	df2	Sig.
TANGIBLE	1.439	1	128	.233
RELIABLE	.003	1	128	.954
RESPONSV	.101	1	128	.751
EMPHATY	.271	1	128	.603

Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable is equal across groups.

a. Design: Intercept+POL9

abel I1.45

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	TANGIBLE	1.477E-04 ^a	1	1.477E-04	.000	.983
	RELIABLE	.330 ^b	1	.330	.560	.456
	RESPONSV	.333 ^c	1	.333	.902	.344
	EMPHATY	.964 ^d	1	.964	1.663	.200
Intercept	TANGIBLE	2353.157	1	2353.157	7425.554	.000
	RELIABLE	2315.196	1	2315.196	3932.124	.000
	RESPONSV	2393.183	1	2393.183	6487.601	.000
	EMPHATY	2401.056	1	2401.056	4142.428	.000
POL9	TANGIBLE	1.477E-04	1	1.477E-04	.000	.983
	RELIABLE	.330	1	.330	.560	.456
	RESPONSV	.333	1	.333	.902	.344
	EMPHATY	.964	1	.964	1.663	.200
Error	TANGIBLE	40.563	128	.317		
	RELIABLE	75.365	128	.589		
	RESPONSV	47.217	128	.369		
	EMPHATY	74.192	128	.580		
Total	TANGIBLE	4561.263	130			
	RELIABLE	4448.779	130			
	RESPONSV	4568.839	130			
	EMPHATY	4559.250	130			
Corrected Total	TANGIBLE	40.563	129			
	RELIABLE	75.695	129			
	RESPONSV	47.550	129			
	EMPHATY	75.156	129			

a. R Squared = .000 (Adjusted R Squared = -.008)

b. R Squared = .004 (Adjusted R Squared = -.003)

c. R Squared = .007 (Adjusted R Squared = -.001)

d. R Squared = .013 (Adjusted R Squared = .005)

abel I1.46

Between-Subjects Factors

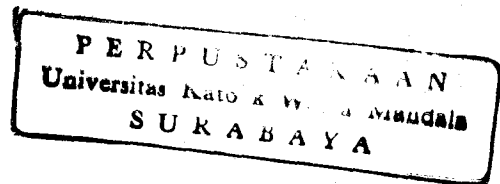
		Value Label	N
Poli Jantung & Pembuluh darah	1	Ya	35
	2	Tidak	95

abel I1.47

Box's Test of Equality of Covariance Matrices

Box's M	1.655
F	.158
df1	10
df2	19466
Sig.	.999

abel I1.48



Multivariate Tests^b

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.992	3725.539 ^a	4.000	125.000	.000
	Wilks' Lambda	.008	3725.539 ^a	4.000	125.000	.000
	Hotelling's Trace	119.217	3725.539 ^a	4.000	125.000	.000
	Roy's Largest Root	119.217	3725.539 ^a	4.000	125.000	.000
POL10	Pillai's Trace	.036	1.177 ^a	4.000	125.000	.324
	Wilks' Lambda	.964	1.177 ^a	4.000	125.000	.324
	Hotelling's Trace	.038	1.177 ^a	4.000	125.000	.324
	Roy's Largest Root	.038	1.177 ^a	4.000	125.000	.324

a. Exact statistic

b. Design: Intercept+POL10

abel I1.49

Levene's Test of Equality of Error Variances^a

	F	df1	df2	Sig.
TANGIBLE	.024	1	128	.877
RELIABLE	.163	1	128	.687
RESPONSV	.066	1	128	.797
EMPHATY	.583	1	128	.446

Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable is equal across groups.

a. Design: Intercept+POL10

abel I1.50

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	TANGIBLE	.456 ^a	1	.456	1.455	.230
	RELIABLE	1.794E-02 ^b	1	1.794E-02	.030	.862
	RESPONSV	.336 ^c	1	.336	.911	.342
	EMPHATY	9.487E-02 ^d	1	9.487E-02	.162	.688
Intercept	TANGIBLE	3594.985	1	3594.985	11473.159	.000
	RELIABLE	3434.291	1	3434.291	5808.774	.000
	RESPONSV	3590.163	1	3590.163	9733.167	.000
	EMPHATY	3512.033	1	3512.033	5989.007	.000
POL10	TANGIBLE	.456	1	.456	1.455	.230
	RELIABLE	1.794E-02	1	1.794E-02	.030	.862
	RESPONSV	.336	1	.336	.911	.342
	EMPHATY	9.487E-02	1	9.487E-02	.162	.688
Error	TANGIBLE	40.107	128	.313		
	RELIABLE	75.677	128	.591		
	RESPONSV	47.214	128	.369		
	EMPHATY	75.061	128	.586		
Total	TANGIBLE	4561.263	130			
	RELIABLE	4448.779	130			
	RESPONSV	4568.839	130			
	EMPHATY	4559.250	130			
Corrected Total	TANGIBLE	40.563	129			
	RELIABLE	75.695	129			
	RESPONSV	47.550	129			
	EMPHATY	75.156	129			

a. R Squared = .011 (Adjusted R Squared = .004)

b. R Squared = .000 (Adjusted R Squared = -.008)

c. R Squared = .007 (Adjusted R Squared = -.001)

d. R Squared = .001 (Adjusted R Squared = -.007)

abel I1.51

Between-Subjects Factors

		Value Label	N
Poli Kulit &	1	Ya	26
Kelamin	2	Tidak	104

abel I1.52

Box's Test of Equality of Covariance Matrices^a

Box's M	6.645
F	.624
df1	10
df2	9277
Sig.	.795

bel I1.53

Multivariate Tests^b

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.990	3009.396 ^a	4.000	125.000	.000
	Wilks' Lambda	.010	3009.396 ^a	4.000	125.000	.000
	Hotelling's Trace	96.301	3009.396 ^a	4.000	125.000	.000
	Roy's Largest Root	96.301	3009.396 ^a	4.000	125.000	.000
POL11	Pillai's Trace	.024	.760 ^a	4.000	125.000	.553
	Wilks' Lambda	.976	.760 ^a	4.000	125.000	.553
	Hotelling's Trace	.024	.760 ^a	4.000	125.000	.553
	Roy's Largest Root	.024	.760 ^a	4.000	125.000	.553

a. Exact statistic

b. Design: Intercept+POL11

bel I1.54

Levene's Test of Equality of Error Variances^a

	F	df1	df2	Sig.
TANGIBLE	.209	1	128	.648
RELIABLE	3.299	1	128	.072
RESPONSV	.236	1	128	.628
EMPHATY	.681	1	128	.411

Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable is equal across groups.

a. Design: Intercept+POL11

abel II.55

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	TANGIBLE	.267 ^a	1	.267	.849	.359
	RELIABLE	1.136 ^b	1	1.136	1.951	.165
	RESPONSV	2.107E-02 ^c	1	2.107E-02	.057	.812
	EMPHATY	.524 ^a	1	.524	.898	.345
Intercept	TANGIBLE	2926.716	1	2926.716	9296.692	.000
	RELIABLE	2866.861	1	2866.861	4921.768	.000
	RESPONSV	2884.263	1	2884.263	7767.613	.000
	EMPHATY	2916.524	1	2916.524	5002.063	.000
POL11	TANGIBLE	.267	1	.267	.849	.359
	RELIABLE	1.136	1	1.136	1.951	.165
	RESPONSV	2.107E-02	1	2.107E-02	.057	.812
	EMPHATY	.524	1	.524	.898	.345
Error	TANGIBLE	40.296	128	.315		
	RELIABLE	74.558	128	.582		
	RESPONSV	47.529	128	.371		
	EMPHATY	74.632	128	.583		
Total	TANGIBLE	4561.263	130			
	RELIABLE	4448.779	130			
	RESPONSV	4568.839	130			
	EMPHATY	4559.250	130			
Corrected Total	TANGIBLE	40.563	129			
	RELIABLE	75.695	129			
	RESPONSV	47.550	129			
	EMPHATY	75.156	129			

a. R Squared = .007 (Adjusted R Squared = -.001)

b. R Squared = .015 (Adjusted R Squared = .007)

c. R Squared = .000 (Adjusted R Squared = -.007)

abel II.56

Between-Subjects Factors

		Value Label	N
Poli Bedah	1	Ya	37
Umum	2	Tidak	93

abel II.57

Box's Test of Equality of Covariance Matrices

Box's M	3.776
F	.361
df1	10
df2	22522
Sig.	.963

Tests the null hypothesis that the observed covariance

bel I1.58

Multivariate Tests^b

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.992	3791.630 ^a	4.000	125.000	.000
	Wilks' Lambda	.008	3791.630 ^a	4.000	125.000	.000
	Hotelling's Trace	121.332	3791.630 ^a	4.000	125.000	.000
	Roy's Largest Root	121.332	3791.630 ^a	4.000	125.000	.000
POL12	Pillai's Trace	.030	.967 ^a	4.000	125.000	.428
	Wilks' Lambda	.970	.967 ^a	4.000	125.000	.428
	Hotelling's Trace	.031	.967 ^a	4.000	125.000	.428
	Roy's Largest Root	.031	.967 ^a	4.000	125.000	.428

a. Exact statistic

b. Design: Intercept+POL12

bel I1.59

Levene's Test of Equality of Error Variances^a

	F	df1	df2	Sig.
TANGIBLE	.166	1	128	.684
RELIABLE	.016	1	128	.899
RESPONSV	1.219	1	128	.272
EMPHATY	.011	1	128	.915

Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable is equal across groups.

a. Design: Intercept+POL12

abel I1.60

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	TANGIBLE	1.856E-02 ^a	1	1.856E-02	.059	.809
	RELIABLE	.736 ^b	1	.736	1.256	.264
	RESPONSV	4.628E-02 ^c	1	4.628E-02	.125	.725
	EMPHATY	.547 ^d	1	.547	.938	.335
Intercept	TANGIBLE	3688.955	1	3688.955	11646.047	.000
	RELIABLE	3605.842	1	3605.842	6157.337	.000
	RESPONSV	3693.564	1	3693.564	9952.422	.000
	EMPHATY	3613.624	1	3613.624	6199.561	.000
POL12	TANGIBLE	1.856E-02	1	1.856E-02	.059	.809
	RELIABLE	.736	1	.736	1.256	.264
	RESPONSV	4.628E-02	1	4.628E-02	.125	.725
	EMPHATY	.547	1	.547	.938	.335
Error	TANGIBLE	40.545	128	.317		
	RELIABLE	74.959	128	.586		
	RESPONSV	47.504	128	.371		
	EMPHATY	74.609	128	.583		
Total	TANGIBLE	4561.263	130			
	RELIABLE	4448.779	130			
	RESPONSV	4568.839	130			
	EMPHATY	4559.250	130			
Corrected Total	TANGIBLE	40.563	129			
	RELIABLE	75.695	129			
	RESPONSV	47.550	129			
	EMPHATY	75.156	129			

a. R Squared = .000 (Adjusted R Squared = -.007)

b. R Squared = .010 (Adjusted R Squared = .002)

c. R Squared = .001 (Adjusted R Squared = -.007)

d. R Squared = .007 (Adjusted R Squared = .000)

abel I1.61

Between-Subjects Factors

		Value Label	N
Poli Kesehatan	1	Ya	15
Jiwa	2	Tidak	115

abel I1.62

Box's Test of Equality of Covariance Matrices

Box's M	13.289
F	1.186
df1	10
df2	2615
Sig.	.295

bel I1.63

Multivariate Tests^b

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.984	1941.375 ^a	4.000	125.000	.000
	Wilks' Lambda	.016	1941.375 ^a	4.000	125.000	.000
	Hotelling's Trace	62.124	1941.375 ^a	4.000	125.000	.000
	Roy's Largest Root	62.124	1941.375 ^a	4.000	125.000	.000
POL13	Pillai's Trace	.050	1.644 ^a	4.000	125.000	.167
	Wilks' Lambda	.950	1.644 ^a	4.000	125.000	.167
	Hotelling's Trace	.053	1.644 ^a	4.000	125.000	.167
	Roy's Largest Root	.053	1.644 ^a	4.000	125.000	.167

a. Exact statistic

b. Design: Intercept+POL13

bel I1.64

Levene's Test of Equality of Error Variances^a

	F	df1	df2	Sig.
TANGIBLE	.154	1	128	.695
RELIABLE	.099	1	128	.754
RESPONSV	.852	1	128	.358
EMPHATY	2.557	1	128	.112

Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable is equal across groups.

a. Design: Intercept+POL13

abel I1.65

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	TANGIBLE	4.644E-02 ^a	1	4.644E-02	.147	.702
	RELIABLE	7.705E-02 ^a	1	7.705E-02	.130	.719
	RESPONSV	.949 ^b	1	.949	2.608	.109
	EMPHATY	.635 ^c	1	.635	1.092	.298
Intercept	TANGIBLE	1831.513	1	1831.513	5786.073	.000
	RELIABLE	1803.551	1	1803.551	3052.919	.000
	RESPONSV	1910.935	1	1910.935	5248.857	.000
	EMPHATY	1883.635	1	1883.635	3235.432	.000
POL13	TANGIBLE	4.644E-02	1	4.644E-02	.147	.702
	RELIABLE	7.705E-02	1	7.705E-02	.130	.719
	RESPONSV	.949	1	.949	2.608	.109
	EMPHATY	.635	1	.635	1.092	.298
Error	TANGIBLE	40.517	128	.317		
	RELIABLE	75.618	128	.591		
	RESPONSV	46.601	128	.364		
	EMPHATY	74.520	128	.582		
Total	TANGIBLE	4561.263	130			
	RELIABLE	4448.779	130			
	RESPONSV	4568.839	130			
	EMPHATY	4559.250	130			
Corrected Total	TANGIBLE	40.563	129			
	RELIABLE	75.695	129			
	RESPONSV	47.550	129			
	EMPHATY	75.156	129			

a. R Squared = .001 (Adjusted R Squared = -.007)

b. R Squared = .020 (Adjusted R Squared = .012)

c. R Squared = .008 (Adjusted R Squared = .001)

Lampiran J Ringkasan Hasil Saran

Responden	Saran
1	Tempat parkir kurang luas.
2	Sering kehabisan obat.
3	Kalau sudah diketahui jenis penyakitnya segera dirujuk ke dokter ahli.
4	Tempat duduk di ruang poli ditambah.
5	Sudah cukup, tapi untuk poli kandungan dokter datang tidak tepat waktu.
6	Kadang obat di apotek kurang lengkap.
7	Tempat sampah pada setiap sudut ruang poli ditambah.
8	Peralatan di ruang poli kurang lengkap.
9	Bagian informasi kalau diajak bicara harap perhatikan orangnya.
10	Pelayanan sudah baik kalau bisa ditingkatkan.
11	Peningkatan pelayanan demi mencapai kepuasan pelanggan.
12	Kecepatan pelayanan dirawat jalan.
13	Di apotek obatnya sering telat.
14	Jadwal dokter spesialis tidak tepat waktu.
15	Dokternya datangnya telat.
16	Di apotek kadang kehabisan obat dan menunggu dikirim.
17	Pintu kamar mandi terlalu sempit.
18	Kejelasan plafon untuk peserta Jamsostek.
19	Ditambah lagi tempat duduk di apotek.
20	Dokter datangnya tidak tepat waktu.
21	Kebersihan sudah cukup, tapi ditingkatkan lagi untuk ruang poli.
22	Ditambah lagi tempat sampah di ruang poli.
23	Penjelasan mengenai program Jamsostek.
24	Penambahan tempat duduk di apotek.
25	Dokter datangnya terlalu lama.
26	Petugas informasi kurang ramah.
27	Registrasi jangan terlalu lama.
28	Ditambah lagi kursi di ruang tunggu poli.
29	Dokter sering terlambat tidak sesuai yang dijanjikan.
30	Parkir mobil diperluas lagi.
31	Penambahan tempat sampah di apotek.
32	Penanganan untuk pasien pertama kali masuk agak molor.
33	Persediaan obat dilengkapi lagi.
34	Jenis obat dilengkapi lagi.
35	Tempat duduk di ruang poli ditambah.
36	Dokter praktek datangnya terlambat.
37	Jarak pintu kamar mandi terlalu sempit.
38	Tempat sampah ditambah di setiap sudut ruang poli.
39	Pelayanan sudah baik kalau bisa ditingkatkan.
40	Dokternya datangnya telat.

Responden	Saran
41	Di apotek obatnya sering telat.
42	Kalibrasi timbangan badan.
43	Penambahan tempat sampah diapotek.
44	Persediaan obat dilengkapi lagi.
45	Dokter datangnya tidak tepat waktu.
46	Dokter sering terlambat tidak sesuai yang dijanjikan.
47	Ditambah lagi tempat duduk diapotek.
48	Tempat duduk di ruang poli ditambah.
49	Kalau sudah diketahui jenis penyakitnya segera dirujuk ke dokter spesialis.
50	Ditambah lagi tempat sampah di ruang poli.
51	Tempat duduk untuk pengunjung di depan kamar inap ditambah.
52	Dokter sering terlambat tidak sesuai yang dijanjikan.
53	Kejelasan plafon untuk peserta Jamsostek.
54	Penambahan tempat duduk diapotek.
55	Penjelasan mengenai program Jamsostek.
56	Ketersediaan tempat sampah masih kurang untuk ruang poli.
57	Diapotek kadang kehabisan obat dan menunggu dikirim.
58	Tempat duduk di ruang poli ditambah.
59	Dokternya datangnya tidak tepat waktu.
60	Peningkatan pelayanan demi mencapai kepuasan pelanggan.
61	Dokter sering terlambat tidak sesuai yg dijanjikan.
62	Persediaan obat dilengkapi lagi.
63	Dokter datangnya tidak tepat waktu.
64	Ditambah lagi tempat sampah di ruang poli.
65	Petugas informasi kurang ramah.
66	Penambahan tempat sampah di sudut-sudut ruang.
67	Peralatan di ruang poli kurang lengkap.
68	Proses diagnosa jangan terlalu lama.
69	Tempat duduk di ruang poli ditambah.
70	Diagnosa dan pengobatan hendaknya cepat dan akurat.
71	Meningkatkan SDM supaya lebih profesional.
72	Memberi motivasi untuk penyembuhan tiap pasien.
73	Petugas <i>front office</i> hendaknya lebih murah senyum terhadap pengunjung.
74	Sudah cukup, tapi untuk poli kandungan dokter datangnya tidak tepat waktu.
75	Jenis obat dilengkapi lagi.
76	Penambahan tempat duduk diapotek.
77	Jadwal dokter spesialis tidak tepat waktu.
78	Di apotek obatnya sering telat.
79	Pelayanan sudah baik kalau bisa ditingkatkan.
80	Penambahan tempat sampah di sudut-sudut ruang.

Responden	Saran
81	Diapotek kadang-kadang kehabisan obat dan menunggu dikirim.
82	Jadwal dokter spesialis kalau bisa harus tepat waktu.
83	Pihak RS hendaknya tetap memberi pelayanan yang terbaik untuk tiap golongan.
84	Parkir mobil diperluas lagi.
85	Kalibrasi timbangan berat badan.
86	Tetap memberi pelayanan yang terbaik.
87	Pelayanan sudah baik tetapi ditingkatkan lagi.
88	Tempat duduk ditambah dibagian kamar inap.
89	Jarak pintu kamar mandi terlalu dekat.
90	Kebersihan sudah cukup tapp lebih ditingkatkan lagi.
91	Obat diapotek dilengkapi lagi.
92	Pertahankan kebersihan dilingkungan RS.
93	Jadwal praktek dokter spesialis lebih tepat waktu.
94	Peralatan medis diruang poli ditambah.
95	Penanganan diagnosa lebih cepat dan akurat.
96	Area parkir mobil diperluas lagi.
97	Penambahan tempat sampah disetiap sudut di RS ini.
98	Bagian informasi kalau bicara perhatikan orangnya.
99	Parkir mobil diperluas lagi.
100	Setelah didiagnosa penyakit segera dirujukkan.
101	Adanya motivasi pada pasien untuk sembuh.
102	Hasil diagnosa jangan terlalu molor.
103	Penambahan tempat duduk diruang poli.
104	Proses diagnosa jangan terlalu lama.
105	Untuk poli kandungan dokternya datangnya lebih tepat waktu.
106	Jenis obat kadang kurang lengkap.
107	Tempat sampah ditiap sudut tolong ditambah.
108	Petugas informasi agar sedikit tersenyum.
109	Dokter prakteknya datangnya tidak tepat waktu.
110	Penambahan tempat duduk diapotek.
111	Bagian informasi kalau melayani perhatikan orangnya.
112	Ketersediaan tempat sampah diruang poli kurang.
113	Pelayanan sudah baik dan lebih ditingkatkan lagi.
114	Penambahan tempat duduk diapotek.
115	Kecepatan pelayanan pada rawat jalan.
116	Pada apotek sering terjadi kekurangan obat.
117	Jadwal dokter spesialis agak molor jadi menunggu lama.
118	Datangnya dokter tidak <i>on time</i> .
119	Persediaan obat kurang banyak.
120	Pintu WC terlalu sempit sehingga kalau keluar sulit.

Responden	Saran
121	Tempat duduk diruang poli ditambah.
122	Tempat duduk diapotek ditambah lagi.
123	Kejelasan mengenai peserta Jamsostek.
124	Dokter datangnya tidak tepat waktu.
125	Peningkatan SDM dari RS ini.
126	Ditambah lagi tempat sampah disetiap sudut.
127	Peningkatan kepuasan konsumen.
128	Dokter prakteknya datangnya telat.
129	Bagian informasi sudah ramah tapi ditingkatkan lagi.
130	Pengurusan regrestrasi jangan terlalu lama.

PERPUSTAKAAN
Universitas Katolik Widyadarmas
SUKABAYA