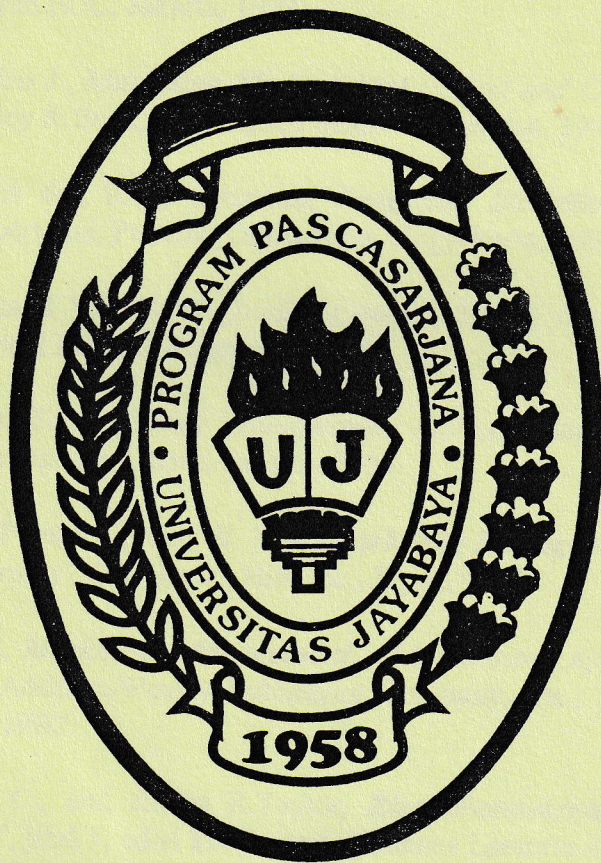


## BAB VI PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan berikut ini.

1. Hasil uji hipotesis statistik dan koefisien korelasi ( $r_{1,y,x(i)}$ ) pada setiap variabel kualitas pelayanan dan tarif Rumah Bersalin "Dinda" terhadap tingkat kepuasan pasien, semua variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ ) menunjukkan nilai di bawah 50%. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan tarif Rumah Bersalin "Dinda" Bidan Darnelis Tangerang kurang memadai, sehingga kepuasan pasien belum maksimal.
2. Untuk pengujian hipotesis statistik (uji pengaruh) diketahui bahwa kualitas pelayanan dan tarif Rumah Bersalin "Dinda" Bidan Darnelis terhadap kepuasan pasien adalah secara masing-masing variabel (sederhana)  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan secara simultan (bersamaan)  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , di mana  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
3. Tingkat korelasi ( $r_{1,y,x(i)}$ ) pada setiap variabel (kualitas pelayanan dan tarif) Rumah Bersalin "Dinda" Bidan Darnelis terhadap kepuasan pasien berada di bawah 50%, dan juga melalui pengujian simultan ( $R_{y,x(1-2)}$ ) ternyata kualitas pelayanan dan tarif Rumah Bersalin "Dinda" tingkat koefisien korelasinya  $R_{y,x(1-2)} = 0,4375$  atau 19,14% berarti kurang dari 50% dan uji

hipotesis statistiknya di mana  $t_h > t_t$  serta  $F_h > F_t$ , maka terbukti bahwa kualitas pelayanan dan tarif Rumah Bersalin “Dinda” mempunyai pengaruh positif dan hubungan yang signifikan serta *sangat rendah* terhadap kepuasan pasien.



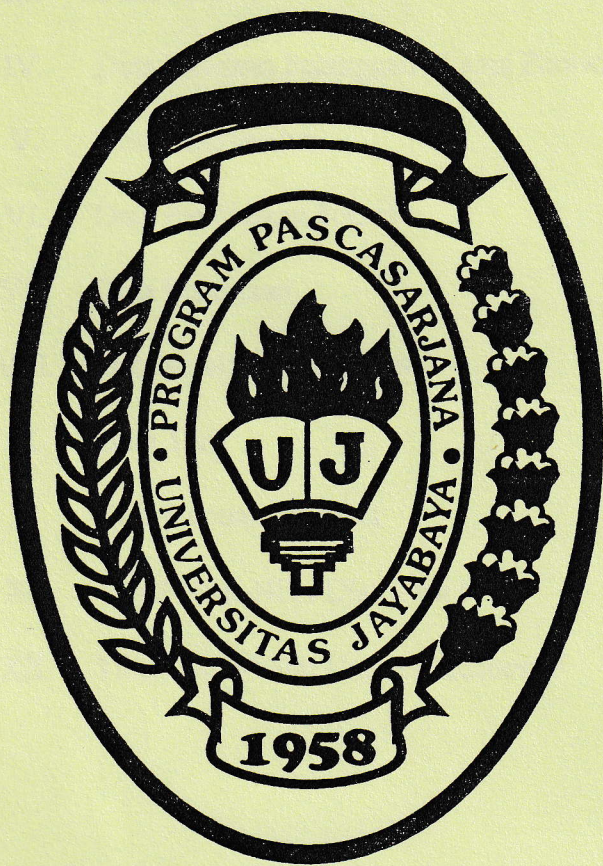
## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Adikoesoemo, Suprpto, *Manajemen Rumah Sakit*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1997.
- Brown, Montague, *Manajemen Perawatan Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta, 1997.
- Dalrymple, Douglas J., *Marketing Management : "Text and Cases"*, 6<sup>th</sup> edition, John Wiley & Sons, Inc., United States of America, 1995.
- Danapriatna, Nana dan Rony Setiawan, *Pengantar Statistika*, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta, 2005.
- Feigenbaum, Armand V., *Total Quality Control*, 3<sup>rd</sup> ed. rev., McGraw - Hill International Edition, Singapore, 1991.
- Gaspersz, Vincent, *Total Quality Management*, cetakan keempat, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005.
- Guiltinan, Joseph P., and Gordon W. Paul, *Marketing Management : "Strategies and Programs"*, Mc.Graw - Hill, Inc., Japan, 1982.
- Hughes, G. David, *Marketing Management : "A Planning Approach"*, second printing, Addison-Wesley Publishing Company, Inc., United States of America, 1980.
- Kinnear, Thomas C., and James R. Taylor, *Riset Pemasaran*, : "Pendekatan Terpadu", jilid 1, edisi ketiga, terj. Yohanes Lamarto & Agus Maulana, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1987.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran : "Analisa, Perencanaan, Implementasi, Dan Kontrol"*, jilid I dan II, terj. Hendra Teguh dan Rony A. Rusli, PT. Pabelan, Surakarta, 1997.
- Lambin, Jean - Jaques, *Strategic Marketing : "A European Approach"*, McGraw-Hill International (UK) Limited, England, 1993.
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa : "Teori dan Praktik"*, edisi pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2001.

- Machfoedz, Ircham, *et. al.*, **Metodologi Penelitian**, : "Bidang Kesehatan, Keperawatan, dan Kebidanan", cetakan kedua, Penerbit Fitramaya, Yogyakarta, 2005.
- Nazir, Moch., **Metode Penelitian**, cetakan pertama, Penerbit Ghalia Indonesia, Ciawi-Bogor Selatan, 2005.
- Notoatmodjo, Soekidjo, **Metodologi Penelitian Kesehatan**, cetakan ketika, edisi revisi, Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2005.
- Pembinaan Balai Pengelolaan (BP) Swasta**, : "Pedoman bagi Puskesmas", cetakan keempat, Penerbit Departemen Kesehatan RI, 1991.
- Rewoldt, Stewart H., James D. Scott, and Martin R. Warshaw, **Introduction to Marketing Management : "Text And Cases"**, third edition, Richard D. Irwin, Inc., Homewood - Illinois - USA, 1977.
- Silalahi, Bernnett, **Prinsip Manajemen Rumah Sakit**, Penerbit LPPM, 1989.
- Stanton, William J., **Prinsip Pemasaran**, jilid 1, edisi ketujuh, cetakan ketujuh, terj. Yohanes Lamarto, Penerbit Erlangga, Ciracas-Jakarta, 1991.
- Sugiyono, **Metode Penelitian Administrasi**, cetakan kesembilan, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung, 2002.
- , **Metode Penelitian Bisnis**, cetakan ketujuh, CV. Alfabeta, Bandung, 2004.
- , **Statistika untuk Penelitian**, cetakan kedelapan, CV. Alfabeta, Bandung, 2005.
- Tjiptono, Fandy, **Strategi Pemasaran**, edisi kedua, cetakan kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta, 1998.
- , **Manajemen Jasa**, edisi III, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2004.
- , **Pemasaran Jasa**, edisi pertama, cetakan pertama, Bayumedia Publishing, Malang, 2005.
- Trisnanto, Laksono, **Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit**, cetakan kedua, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2005.
- Undang-Undang Kesehatan Republik Indonesia no. 23 tahun 1992 tentang Kesehatan**, cetakan kedua, Penerbit Pustaka Widyatama, Yogyakarta, 2005.

Wahyuningsih, Heni Puji dan Asmar Yetti Zein, *Etika Profesi Kebidanan*, cetakan kedua, Penerbit Fitramaya, Yogyakarta, 2005.

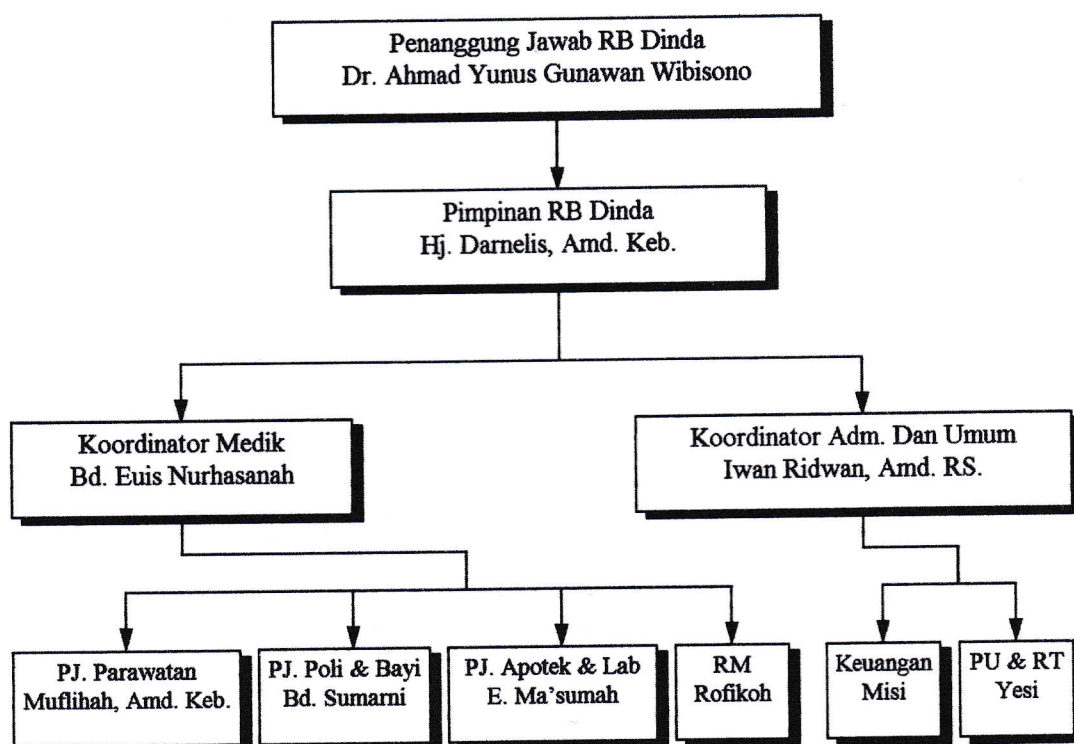
Wearne, Neil, *Hospitality Marketing*, first published, Hospitality Press Pty Ltd, Melbourne - Australia, 1994.



## DAFTAR LAMPIRAN

- |          |       |   |
|----------|-------|---|
| Lampiran | I.    | Struktur Organisasi                     |
| Lampiran | II.   | Surat Dan Kuesioner                     |
| Lampiran | III.  | Data Usia                               |
| Lampiran | IV.   | Data Keadaan Pelanggan / Lama Perawatan |
| Lampiran | V.    | Data Penghasilan                        |
| Lampiran | VI.   | Data Pendidikan Formal                  |
| Lampiran | VII.  | Data Pekerjaan                          |
| Lampiran | VIII. | Data Kualitas Pelayanan                 |
| Lampiran | IX.   | Data Tarif                              |
| Lampiran | X.    | Data Kepuasan pasien                    |
| Lampiran | XI.   | Tabel Nilai-Nilai Distribusi t          |
| Lampiran | XII.  | Tabel Nilai-Nilai Untuk Distribusi F    |



**Lampiran I. Struktur Organisasi****Struktur Organisasi Rumah Bersalin "Dinda"****Keterangan :**

PJ = Penanggung Jawab

RM = Rekam Medik

PU = Pengadaan Umum

RT = Rumah Tangga

**Lampiran II. Surat Dan Kuesioner**

Kepada Yth.:

Tangerang, ..... / ..... 2006

Sdr/Sdri.

di

Rumah Bersalin "Dinda"  
Kotamadya Tangerang

Dengan hormat,

Bersama ini, saya sampaikan kepada Sdr /Sdri bahwa kuesioner (angket) ini untuk bahan penelitian pembuatan tesis yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Bersalin "Dinda" Bidan Darnelis Tangerang**. Untuk maksud tersebut, saya mengharapkan bantuan Sdr/Sdri untuk mengisi kuesioner sebagaimana terlampir.

Jawaban Sdr/Sdri yang jujur dan lengkap dijamin kerahasiaannya dan merupakan sumbangan yang sangat berharga bagi penelitian saya ini serta sangat membantu dalam proses penulisan tesis.

Selanjutnya kepada Sdr/Sdri dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan **petunjuk pengisian**.

Demikian atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya  
Peneliti,

Asnedi, SE., Akuntan

**PETUNJUK PENGISIAN :**

1. Sebelum diisi mohon dibaca seluruh isi kuesioner ini sehingga Sdr./ Sdri memiliki gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang ditanyakan.
2. Berikan **tanda cek ( √ )** pada jawaban yang Sdr./ Sdri anggap paling benar pada kolom yang tersedia.
3. Untuk **Kelompok Pertanyaan IIA dan IIB**, sebagai pasien Rumah Bersalin “Dinda” Bidan Darnelis Tangerang, Sdr./ Sdri telah mendapatkan tingkat kualitas pelayanan dan tarif di bawah ini dengan baik dan benar.
4. Untuk **Kelompok Pertanyaan IIC**, apakah Sdr./ Sdri telah mendapatkan tingkat kepuasan pasien di bawah ini dan bila Sdr./ Sdri memberikan jawaban dengan :

- “Kurang Puas” (KP).
- “Sangat Kurang Puas” (SKP).

mohon Sdr./ Sdri dapat memberikan penjelasan pada lembaran terakhir kuesioner yang telah disediakan.

5. Keterangan singkatan :

**SS** = Sangat Setuju

**SP** = Sangat Puas

**S** = Setuju

**P** = Puas

**CS** = Cukup Setuju

**CP** = Cukup Puas

**KS** = Kurang Setuju

**KP** = Kurang Puas

**SKS** = Sangat Kurang Setuju

**SKP** = Sangat Kurang Puas

6. Selamat mengerjakan.

**PERTANYAAN BAGIAN I****DATA PENGISI KUESIONER (ANGKET)**

1. Usia : (.....) sampai dengan 15 tahun  
(.....) 16 - 20 tahun  
(.....) 21 - 30 tahun  
(.....) 31 - 40 tahun  
(.....) 41 - 50 tahun  
(.....) 51 tahun ke atas
  
2. Keadaan pelanggan/  
lama perawatan (.....) Rawat jalan  
(.....) 1 - 2 hari  
(.....) 3 - 4 hari  
(.....) 5 - 6 hari  
(.....) 7 - 8 hari  
(.....) 9 hari ke atas.
  
3. Penghasilan : (.....) Kurang dari Rp 100.000,-  
(Sebulan) (.....) Rp 100.001,- s/d Rp 250.000,-  
(.....) Rp 250.001,- s/d Rp 500.000,-  
(.....) Rp 500.001,- s/d Rp 1.000.000,-  
(.....) Rp 1.000.001,- s/d Rp 1.500.000,-  
(.....) Rp 1.500.001,- s/d Rp 2.000.000,-  
(.....) di atas Rp 2.000.000,-

4. Pendidikan formal (.....) Tidak tamat SD  
 tertinggi yang pernah (.....) Tamat sampai dengan SD  
 diikuti : (.....) Tamat sampai dengan SLTP  
 (.....) Tamat sampai dengan SMU  
 (.....) Tamat sampai dengan S<sub>1</sub>  
 (.....) Tamat sampai dengan S<sub>2</sub> ke atas
5. Pekerjaan : (.....) Ibu rumah tangga  
 (.....) Dagang  
 (.....) Kantor pemerintah  
 (.....) Perusahaan  
 (.....) Dan lain-lain

## PERTANYAAN BAGIAN KE II

### 1. Kualitas Pelayanan

No.	Daftar Pertanyaan IIA	Jawaban				
		SS	S	CS	KS	SKS
1.	Pelayanan kepada ibu yang sedang hamil					
2.	Pelayanan pada ibu yang melahirkan (bersalin)					
3.	Pelayanan pada bayi yang sudah dilahirkan					

4.	Pelayanan imunisasi pada bayi (anak)					
5.	Pelayanan tentang petunjuk pemberian obat-obatan pada bayi					
6.	Pelayanan persalinan					
7.	Pelayanan KB (Keluarga Berencana)					
8.	Pelayanan pada dukun bersalin / dukun paraji					
9.	Pelayanan pada anak pra-sekolah					
10.	Pelayanan pengawasan kehamilan					
11.	Pelayanan Penerimaan Pasien					
12.	Pelayanan Para Dokter					
13.	Pelayanan Para Perawat / Bidan					
14.	Pelayanan Makanan					
15.	Pelayanan Obat					
16.	Pelayanan Kebersihan dan Lingkungan					
17.	Pelayanan Rasa Aman					
18.	Pelayanan fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi					

## 2. Tarif

No.	Daftar Pertanyaan IIB	Jawaban				
		SS	S	CS	KS	SKS
1.	Adanya potongan tarif bila sering berobat					
2.	Tarif berobat cukup murah					
3.	Tarif berobat cukup mahal					
4.	Tarif yang murah adalah tarif tidak berkualitas					
5.	Tarif yang tinggi adalah tarif yang disenangi pasien					
6.	Pembebanan tarif pada promosi rumah bersalin pada pasien					
7.	Tarif kamar / penginapan sangat mahal					
8.	Penetapan tarif sesuai dengan kemampuan pasien					
9.	Penetapan tarif pada pasien ditetapkan secara pukol rata					
10.	Penetapan tarif ditetapkan secara total, tak perlu rincian					
11.	Adanya penetapan tarif secara rinci tiap pasien berobat					

12.	Tarif Penerimaan Pasien					
13.	Tarif Para Dokter					
14.	Tarif Para Perawat/Bidan					
15.	Tarif Makanan					
16.	Tarif Obat-Obatan					
17.	Pembebanan Biaya Kebersihan Dan Lingkungan					
18.	Pembebanan Biaya Rasa Aman					

### 3. Kepuasan Pasien

No.	Daftar Pertanyaan IIC	Jawaban				
		SP	P	CP	KP	SKP
1.	Kecepatan memberikan pelayanan					
2.	Jadual pelayanan dijalankan dengan tepat					
3.	Sikap para karyawan					
4.	Penampilan para karyawan					
5.	Kemampuan di dalam mendiagnosa penyakit					
6.	Kemampuan di dalam meyelesaikan keluhan					
7.	Sikap di dalam memberikan					



	pelayanan					
8.	Penampilan para Dokter					
9.	Keterampilan dalam bekerja					
10.	Kemampuan di dalam memberikan tanggapan					
11.	Sikap di dalam memberikan pelayanan					
12.	Penampilan para Perawat/Bidan					
13.	Citra rasa makanan					
14.	Memenuhi gizi yang diperlukan pasien					
15.	Variasi makanan					
16.	Cara penyajiannya					
17.	Persediaan obat-obatan lengkap					
18.	Pelayanan obat cepat dan tepat					
19.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan/kamar					
20.	Penataan interior dan penerangan ruangan/kamar					
21.	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan perlengkapan ruangan/kamar					

22.	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan kamar mandi/WC					
23.	Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien					
24.	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial					
25.	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya					
26.	Keamanan di dalam maupun di luar ruangan/kamar					

**PERTANYAAN BAGIAN III**

{Hanya diisi bila memilih “Kurang Puas” atau “Sangat Kurang Puas” }

Pertanyaan No.: \_\_\_\_\_ Jawaban : \_\_\_\_\_

Alasan :

.....  
.....  
.....  
.....

Pertanyaan No.: \_\_\_\_\_ Jawaban : \_\_\_\_\_

Alasan :

.....  
.....  
.....  
.....

Pertanyaan No.: \_\_\_\_\_ Jawaban : \_\_\_\_\_

Alasan :

.....  
.....  
.....  
.....

## Lampiran III. Data Usia

Tabel Data Untuk Usia

No. Urut Kuesioner	Jawaban Pasien untuk Item (butir) Nomor ke-						Total
	1	2	3	4	5	6	
1				1			1
2			1				1
3			1				1
4				1			1
5		1					1
6			1				1
7				1			1
8				1			1
9			1				1
10			1				1
11			1				1
12		1					1
13			1				1
14			1				1
15			1				1
16			1				1
17			1				1
18			1				1
19				1			1
20			1				1
21				1			1
22				1			1
23			1				1
24			1				1
25			1				1
26			1				1
27			1				1
28			1				1
29				1			1
30				1			1
31				1			1
32				1			1
33			1				1
34		1					1
35				1			1
36			1				1
37		1					1
38		1					1
39				1			1
40			1				1
41			1				1
42			1				1
43	1						1
44		1					1
45				1			1
46			1				1
47			1				1
48				1			1
49			1				1
50			1				1
51			1				1
52				1			1
53			1				1
54			1				1
55			1				1
56				1			1
57				1			1
<b>Jumlah</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>57</b>
<b>%</b>	<b>1,75 %</b>	<b>10,53 %</b>	<b>56,14 %</b>	<b>31,58 %</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>100 %</b>

## Lampiran IV. Data Keadaan Pelanggan / Lama Perawatan

Tabel Data Untuk Pelanggan / Lama Perawatan

No. Urut Kuesioner	Jawaban Pasien untuk Item (butir) Nomor ke-						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	1						1
2		1					1
3	1						1
4		1					1
5			1				1
6			1				1
7			1				1
8		1					1
9		1					1
10		1					1
11		1					1
12		1					1
13		1					1
14		1					1
15		1					1
16		1					1
17		1					1
18			1				1
19		1					1
20	1						1
21	1						1
22	1						1
23			1				1
24	1						1
25		1					1
26			1				1
27		1					1
28		1					1
29						1	1
30	1						1
31	1						1
32	1						1
33		1					1
34			1				1
35		1					1
36			1				1
37		1					1
38		1					1
39		1					1
40		1					1
41		1					1
42			1				1
43			1				1
44		1					1
45			1				1
46			1				1
47			1				1
48		1					1
49		1					1
50		1					1
51			1				1
52		1					1
53		1					1
54		1					1
55				1			1
56		1					1
57		1					1
<b>Jumlah</b>	<b>9</b>	<b>32</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>57</b>
<b>%</b>	<b>15,79 %</b>	<b>56,14 %</b>	<b>24,56 %</b>	<b>1,75 %</b>	<b>-</b>	<b>1,75 %</b>	<b>100 %</b>

## Lampiran V. Data Penghasilan

Tabel Data Untuk Penghasilan

No. Urut Kuesioner	Jawaban Pasien untuk Item (butir) Nomor ke-							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
1				1				1
2					1			1
3					1			1
4			1					1
5		1						1
6					1			1
7					1			1
8		1						1
9	1							1
10				1				1
11	1							1
12	1							1
13				1				1
14				1				1
15				1				1
16					1			1
17				1				1
18				1				1
19			1					1
20						1		1
21					1			1
22					1			1
23			1					1
24				1				1
25			1					1
26				1				1
27				1				1
28						1		1
29						1		1
30		1						1
31				1				1
32						1		1
33		1						1
34			1					1
35			1					1
36				1				1
37	1							1
38				1				1
39				1				1
40		1						1
41			1					1
42				1				1
43				1				1
44			1					1
45						1		1
46				1				1
47				1				1
48						1		1
49					1			1
50	1							1
51				1				1
52				1				1
53				1				1
54				1				1
55						1		1
56				1				1
57							1	1
<b>Jumlah</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>23</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>57</b>
<b>%</b>	<b>8,77%</b>	<b>8,77%</b>	<b>14,04%</b>	<b>40,35%</b>	<b>14,04%</b>	<b>12,28%</b>	<b>1,75%</b>	<b>100%</b>

## Lampiran VI. Data Pendidikan Formal

Tabel Data Untuk Pendidikan Formal Yang Pernah Diikuti

No. Urut Kuesioner	Jawaban Pasien untuk Item (butir) Nomor ke-						Total
	1	2	3	4	5	6	
1			1				1
2				1			1
3				1			1
4				1			1
5				1			1
6				1			1
7				1			1
8				1			1
9				1			1
10				1			1
11			1				1
12			1				1
13			1				1
14				1			1
15				1			1
16				1			1
17				1			1
18				1			1
19			1				1
20				1			1
21				1			1
22				1			1
23				1			1
24			1				1
25				1			1
26				1			1
27				1			1
28				1			1
29		1					1
30	1						1
31					1		1
32				1			1
33				1			1
34		1					1
35		1					1
36		1					1
37			1				1
38		1					1
39			1				1
40				1			1
41				1			1
42			1				1
43				1			1
44			1				1
45				1			1
46				1			1
47				1			1
48				1			1
49			1				1
50			1				1
51			1				1
52			1				1
53				1			1
54			1				1
55				1			1
56		1					1
57				1			1
<b>Jumlah</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>57</b>
<b>%</b>	<b>1,75 %</b>	<b>10,53 %</b>	<b>26,32 %</b>	<b>59,65 %</b>	<b>1,75%</b>	<b>-</b>	<b>100 %</b>

## Lampiran VII. Data Pekerjaan

No. Urut Kuesioner	Tabel Data Untuk Pekerjaan Jawaban Pasien untuk Item (butir) ke-					Total
	1	2	3	4	5	
1				1		1
2				1		1
3				1		1
4				1		1
5				1		1
6				1		1
7				1		1
8				1		1
9				1		1
10				1		1
11					1	1
12				1		1
13				1		1
14				1		1
15				1		1
16				1		1
17				1		1
18				1		1
19				1		1
20				1		1
21				1		1
22				1		1
23				1		1
24	1					1
25				1		1
26				1		1
27				1		1
28				1		1
29					1	1
30		1				1
31					1	1
32				1		1
33	1					1
34					1	1
35	1					1
36				1		1
37				1		1
38	1					1
39	1					1
40	1					1
41	1					1
42				1		1
43				1		1
44				1		1
45				1		1
46				1		1
47				1		1
48				1		1
49	1					1
50					1	1
51				1		1
52				1		1
53				1		1
54		1				1
55				1		1
56				1		1
57				1		1
<b>Jumlah</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>42</b>	<b>5</b>	<b>57</b>
<b>%</b>	<b>14,04 %</b>	<b>3,51 %</b>	<b>-</b>	<b>73,68 %</b>	<b>8,77 %</b>	<b>100 %</b>



## Lampiran VIII. Data Kualitas Pelayanan

Tabel Data untuk Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

No.Urut Kues.	Jawaban Pasien untuk item (butir) Nomor ke-																		Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	2	69
2	4	5	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	77
3	4	4	4	5	3	4	3	2	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	68
4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	83
5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	69
6	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	67
7	4	4	4	5	5	5	5	2	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	78
8	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	77
9	4	4	3	4	3	3	2	5	2	3	4	3	5	4	4	5	4	4	66
10	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	77
11	5	5	3	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	74
12	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	71
13	3	4	4	3	2	4	4	2	2	4	2	3	3	4	3	5	5	5	62
14	4	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	74
15	5	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	76
16	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	3	5	3	3	4	5	5	3	69
17	5	5	3	4	5	5	3	3	4	4	3	4	5	5	3	5	5	2	73
18	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	65
19	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	69
20	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	60
21	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	68
22	3	4	3	4	4	4	4	1	2	4	3	3	4	3	4	4	3	2	59
23	3	4	3	4	4	5	4	1	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	69
24	4	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	72
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
26	4	4	4	5	5	4	4	1	2	5	4	4	4	5	5	5	4	4	73
27	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
28	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	65
29	5	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	74
30	5	5	4	5	5	5	4	1	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	81
31	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	4	3	67
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
33	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	82
34	5	4	5	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	4	4	4	4	3	73
35	5	5	3	5	5	3	3	2	2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	74
36	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
37	4	5	5	3	3	4	3	4	5	3	3	5	4	3	3	5	5	3	70
38	4	4	5	4	5	4	4	2	1	5	4	4	4	4	4	5	5	5	73
39	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
40	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	84
41	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	60
42	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	57
43	3	4	4	5	5	5	1	2	1	4	5	5	5	4	4	3	3	1	64
44	4	5	5	5	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	76
45	4	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	51
46	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
47	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	84
48	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
49	4	4	4	3	4	5	5	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	63
50	4	4	2	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	5	5	3	5	4	73
51	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	2	57
52	4	5	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	74
53	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	76
54	4	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	70
55	3	3	3	4	4	3	3	2	5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	55
56	4	4	5	3	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	78
57	3	4	3	4	3	4	4	1	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	61
Jlh	231	232	221	237	231	240	225	152	205	233	229	234	237	229	230	230	235	206	4,037

Lampiran IX. Data Tarif

Tabel Data untuk Tarif (X<sub>2</sub>)

No.Urut Kues.	Jawaban Pasien untuk item (butir) Nomor ke-																		Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	5	5	1	4	4	2	2	4	4	4	5	3	3	2	4	3	2	5	62
2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	58
3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	63
4	5	5	4	4	5	1	5	5	2	4	5	4	4	5	2	5	2	1	68
5	3	4	4	3	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	66
6	5	4	4	4	5	2	5	5	4	4	5	2	3	3	3	4	2	2	66
7	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	5	76
8	4	2	4	3	4	2	2	2	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	58
9	5	4	1	2	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	5	3	63
10	4	4	4	5	4	2	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	70
11	5	5	5	4	1	4	5	5	2	4	5	4	4	3	4	4	4	3	71
12	5	4	4	5	5	1	2	1	5	5	1	1	2	1	1	1	1	2	47
13	4	5	5	4	5	1	4	5	2	3	4	2	3	2	2	3	1	2	57
14	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	67
15	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	2	2	2	4	4	2	2	68
16	2	2	3	5	5	3	3	3	4	2	5	2	4	4	3	3	2	2	57
17	5	5	5	4	4	1	4	5	1	4	5	5	4	3	4	4	5	5	73
18	4	3	4	4	5	2	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	2	56
19	5	3	2	2	3	3	2	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	58
20	5	5	3	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	62
21	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	62
22	5	4	5	5	5	1	5	5	1	5	5	2	2	2	4	4	1	1	62
23	3	4	4	3	5	2	4	5	2	5	4	2	2	2	2	2	4	4	59
24	5	4	4	4	4	2	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	1	2	67
25	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	56
26	2	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
27	3	3	5	5	4	2	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	1	1	65
28	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	60
29	4	4	4	4	5	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	71
30	5	5	5	2	5	1	5	5	4	5	5	5	4	1	4	5	5	5	76
31	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	61
32	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	66
33	4	3	4	5	4	4	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	5	5	75
34	4	4	4	1	5	2	3	3	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	70
35	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	67
36	5	5	2	3	2	4	3	4	2	2	4	5	5	5	5	5	4	5	70
37	4	3	3	2	3	5	3	5	1	1	2	4	3	3	5	5	3	3	58
38	4	4	4	5	4	5	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	72
39	5	4	5	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	71
40	2	5	5	5	5	2	5	5	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	60
41	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	75
42	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	63
43	5	4	1	2	4	1	4	1	5	3	4	5	1	5	4	1	1	1	52
44	5	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	56
45	3	2	4	5	3	2	3	2	3	4	4	4	3	2	1	2	2	3	52
46	4	4	3	4	5	4	4	4	2	4	5	2	2	2	2	2	2	2	57
47	5	5	3	3	3	4	4	5	4	1	5	5	4	5	5	4	4	4	73
48	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	54
49	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	4	1	1	1	1	1	1	1	53
50	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	58
51	4	3	4	2	5	2	3	5	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	57
52	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	73
53	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	68
54	4	5	4	1	3	4	4	5	5	5	4	4	1	5	5	3	3	3	68
55	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	61
56	4	5	4	2	5	2	4	5	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	76
57	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	72
Jlh	240	234	219	211	236	147	225	235	184	210	235	195	179	182	185	194	162	174	3,647

Lampiran X. Data Kepuasan Pasien

Tabel Data untuk Kepuasan Pasien (Y)

No.Urut Kues.	Jawaban Pasien untuk Item (butir) Nomor ke-																										Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
1	3	2	3	4	4	3	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	5	103
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	85
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	4	3	3	88
4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	90
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106
8	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	105
9	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	96
10	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	83
11	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	4	4	5	5	3	4	4	3	3	5	5	4	100
12	4	4	4	4	4	5	5	4	5	2	4	4	1	1	1	1	2	2	4	2	4	2	2	1	4	1	77
13	3	2	4	5	2	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	4	3	4	79
14	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	98
15	5	5	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	110
16	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
17	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	2	4	4	5	5	4	5	104
18	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	89
19	3	2	2	5	3	2	3	2	3	3	3	4	1	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	1	63
20	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	83
21	4	2	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	72
22	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	5	2	90
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	97
24	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	92
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
27	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	91
28	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	94
29	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
30	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	96
31	3	5	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	3	5	4	3	4	3	5	97
32	3	3	4	5	5	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	96
33	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	2	3	2	3	5	4	96
34	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	100
35	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	112
36	3	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	115
37	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	2	5	3	5	97
38	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	5	4	5	3	3	2	5	3	3	2	5	3	96
39	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	116
40	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	118
41	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	114
42	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	2	2	2	3	2	80
43	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	77
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	116
45	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	4	4	6	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	96
46	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
47	4	3	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	1	3	2	3	2	3	87
48	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	83
49	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	2	3	3	3	100
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	80
51	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	65
52	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
54	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	93
55	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	93
56	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	5	5	104
57	4	3	5	4	4	4	3	3	1	4	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	101
58	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	74
59	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
60	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	78
Jlh	218	211	213	220	210	201	206	214	207	208	215	209	194	202	194	201	209	213	200	195	199	189	199	220	199	206	5,352

## Lampiran XI. Tabel Nilai-Nilai Distribusi t

TABEL  
NILAI-NILAI DISTRIBUSI t

dk	$\alpha$ Untuk Uji Dua Pihak					
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
	$\alpha$ Untuk Uji Satu Pihak					
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,178	2,681	3,055
13	0,694	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,692	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,691	1,341	1,753	2,132	2,623	2,947
16	0,690	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,689	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,688	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

Lampiran XII. Tabel Nilai-Nilai Untuk Distribusi F

TABEL NILAI-NILAI UNTUK DISTRIBUSI F

Baris atas untuk 5%
Baris bawah untuk 1%

Table with columns for degrees of freedom (v1, dk pembilang) and rows for degrees of freedom (v2, dk penyebut). The table contains numerical values for the F-distribution.



## RIWAYAT HIDUP

- ◆ Nama : Asnedi
- ◆ Tempat / tanggal lahir : Agam (Bukittinggi), Sumbar / 10 Oktober 1964
- ◆ Jenis kelamin : Laki-laki
- ◆ Kebangsaan : Indonesia
- ◆ Agama : Islam
- ◆ Status : Belum Kawin
- ◆ Alamat : Jl. Jati No. 23, Rt. 06 Rw. 03, Kelurahan Rambutan, Kec. Ciracas, Jakarta Timur

### Pendidikan Formal :

- SD Negeri No.1 Pakan Sinayan, Kec. Sei. Puar, Kab. Agam, Sumbar 1973 - 1980.
- Tsanawiyah (gabungan Madrasah Ibtidaiyah & Madrasah Tsanawiyah) Pakan Sinayan, Kec. Sei Puar, Kab. Agam, Sumbar 1976 - 1980.
- SMP Negeri IV Koto, Koto Tuo, Kab. Agam 1980 - 1983.
- SMA Negeri 3 Kotamadya Bukittinggi 1983 - 1986.
- Universitas Andalas Padang 1986 - 1995.
- Universitas Jayabaya Pascasarjana Jakarta Timur 2004 - 2007.

**Pekerjaan :**

- ◇ Tahun 1996 - 1997 Kantor Pelayanan PBB, Jl. Matraman No. 43 Jakarta Timur (sekarang KP. PBB Wilayah Satu).
- ◇ Tahun 1997 - 2000 Yayasan Jayabaya Bagian Pajak Jakarta Timur.
- ◇ Tahun 2000 - 2001 STIMI Bagian Keuangan dan Administrasi serta Dosen Depok.
- ◇ Tahun 2002 sampai sekarang Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Universitas Jayabaya dan Yayasan Jayabaya, Bagian Pajak, Jakarta Timur.