

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang terdiri dari berbagai bab dan analisis data di atas yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada Rumah Sakit Rajawali Citra Bantul, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel kesiapan dokter ahli, pelayanan perawat, kamar inap dan kelengkapan medis berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dibuktikan dengan semua nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa variabel kesiapan dokter ahli, pelayanan perawat, kamar inap dan kelengkapan medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit.
2. Secara simultan variabel kesiapan dokter ahli, pelayanan perawat, kamar inap dan kelengkapan medis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai F diperoleh nilai sebesar 29,735 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$) maka H_a diterima.
3. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,537 yang artinya bahwa variabel kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu kesiapan dokter ahli, pelayanan perawat, kamar inap dan kelengkapan medis sebesar 53,7% dan sisanya 46,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

B. Implikasi

Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa variabel kesiapan dokter ahli pada Rumah Sakit Rajawali Citra Bantul memiliki pengaruh yang paling tinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan variabel lain seperti pelayanan perawat, kamar inap dan kelengkapan medis. Tersedianya dokter ahli yang berkompeten akan meningkatkan persepsi pasien dalam upaya meningkatkan kesembuhannya. Jasa pelayanan yang baik tidak lepas dengan adanya kesiapan dokter ahli atau dokter spesialis di dalam menangani pasien secara cepat. Tentunya dokter ahli tersebut harus benar-benar mengetahui pasien yang ditanganinya. Namun demikian dari penelitian ini dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan masih perlu ditingkatkan sehingga tujuan dari pelayanan rumah sakit yang baik dapat tercapai.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan, maka dapat diusulkan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu meningkatkan kepuasan pasien pada Rumah Sakit Rajawali Citra di Bantul sebagai berikut:

1. Dengan diketahuinya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam menggunakan jasa Rumah Sakit Rajawali Citra di Bantul maka pihak manajemen Rumah Sakit harus memperhatikan faktor-faktor kesiapan dokter ahli, pelayanan perawat, kamar inap dan kelengkapan medis dalam manajemen pemasarannya.

2. Semakin banyaknya persaingan serta untuk menjaga pasien agar selalu menjadikan Rumah Sakit Rajawali Cira sebagai pilihan tempat untuk berobat, maka manajemen Rumah Sakit hendaknya selalu mempertahankan dan meningkatkan kualitas jasa serta diversifikasi jasa layanan dengan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien.
3. Dengan hasil penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya disarankan ada variabel lain seperti pelayanan administrasi, apotek, laboratorium klinik untuk pasien rawat jalan dan pasien luar.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadiyanto, Dwi Rohman. 2007. *Sikap Konsumen Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Panti Nugroho DI Yogyakarta*. Yogyakarta : Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta
- <http://www.askep-net.blogspot.com/2012/02/pengertian-perawat-dan-keperawatan.htm?m=1.com>
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran* (edisi dua belas). Jakarta : PT Indeks
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran (Edisi Kedua Belas)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip.1988. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Erlangga
- Lovelock, Christopher dkk. 2011. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi edisi ketujuh*. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, Hamdani.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta : Salemba Empat
- Nova, Rahadi Fitra. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Surakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret
- Sugiyono.2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kesembilan. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, Murti dan Salamah Wahyuni. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : Andi Offset
- Sumarni, Murti. 2011. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta. Liberty
- Swastha, Basu dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty
- Tjiptono, Fandy.2007. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur : Bayumedia Publishing
- Tjiptono, Fandy.2012. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andy Offset
- Undang-undang No. 44 Tahun 2009

LAMPIRAN 1

- **Surat Izin Penelitian dari Fakultas Ekonomi**
 - **Surat Izin Penelitian dari Rumah Sakit
Rajawali Citra Bantul**



UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
Jln. PGRI I Sonosewu No 117 Kotak Pos 1123 Yogyakarta-55182
Tlp (0274) 376808, 373198, 373038 Fax (0274) 376808

Nomor : A.22/FE-UPY/X/2015

10 Oktober 2015

Lamp. : -

H a l : **Permohonan Ijin Penelitian**

Kepada Yth :
Kepala RS. Rajawali Citra
Di Tempat

Dengan hormat,
Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta, memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu untuk berkenan memberikan Ijin Penelitian bagi mahasiswa dibawah ini:

Nama : YUNIANTI
Nomor Mahasiswa : 12133200025
Prodi/Semester : Manajemen/VII (Tujuh)
Fakultas : Ekonomi
Perguruan Tinggi : Universitas PGRI Yogyakarta
Judul Skripsi : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Rajawali Citra di Bantul)
Tempat Penelitian : RS. Rajawali Citra

Demikian surat permohonan ini disampaikan, dan atas kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan Fakultas Ekonomi



Tembusan Yth. :
1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip



RSU RAJAWALI CITRA
Jl. Pleret KM 2.5 Banjardadap Potorono Banguntapan Bantul
Telp. (0274) 7482003 Fax (0274) 4435609
E-mail :rsu_rajawalicitra@yahoo.com



SURAT IZIN
NOMOR : 88 /Dik/RSRC/X/2015

Berdasarkan surat dari Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta nomor : 22/FE-UPY/X/2015 tanggal 10 Oktober 2015 perihal Permohonan Ijin Penelitian.

Diizinkan kepada :

Nama : Yunianti
NIM : 12133200025
Perguruan Tinggi : Universitas PGRI Yogyakarta
Jurusan : Manajemen
Judul : Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit
(Studi Kasus pada Rumah Sakit Rajawali Citra di Bantul)

Dengan ketentuan:

1. Telah mendapat persetujuan dari Kepala Bagian Diklat Rumah Sakit Umum Rajawali Citra, surat izin ini hanya berlaku untuk Ijin Penelitian.
2. Wajib mentaati tata tertib dan mentaati ketentuan – ketentuan yang berlaku.
3. Surat izin ini diperlukan untuk keperluan ilmiah.
4. Surat izin dapat dibatalkan sewaktu – waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan – ketentuan tersebut di atas.
5. Wajib memberikan laporan **hasil penelitian** kepada Direktur cq. Ka. Bag Umum, SDM dan Diklat RSU Rajawali Citra

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bantul, 16 Oktober 2015
An. Direktur RSU Rajawali Citra
Ka. Bag Umum, SDM & Diklat



(Lilih Nur Evi R.,SE,MM)

Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Kepala Bagian Keperawatan
2. Kepala Ruang Bangsal Pringgodani
3. Kepala Ruang Bangsal Punokawan
4. Kepala Ruang Bangsal Tamansari
5. Arsip

LAMPIRAN 2

Kuesioner

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Pasien Rumah Sakit Rajawali Cita

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Dengan segala kerendahan hati, dengan ini perkenankanlah saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktunya guna mengisi kuisioner yang saya sediakan dan sudikah kiranya Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuisioner ini dengan keadaan yang sebenar-benarnya.

Adapun kuisioner ini saya buat dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit (Studi kasus pada Rumah Sakit Rajawali Citra Di Bantul) “.

Skripsi ini disusun guna memenuhi kelengkapan akademik dalam meraih gelar kesarjanaan di Universitas PGRI Yogyakarta, Strata Satu Program Studi Manajemen.

Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan merupakan bantuan yang sangat berharga bagi penelitian saya. Apabila ada pertanyaan yang kurang berkenan di hati Bapak/Ibu/Saudara saya mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Oktober 2015

Penyusun

(Yunianti)

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI
RUMAH SAKIT**

(Studi Kasus pada Rumah Sakit Rajawali Citra di Bantul)

KUISIONER

Identitas Responden

Nama : (boleh tidak diisi)

Jenis Kelamin : a. laki laki b. perempuan

Berilah tanda (×) pada jawaban yang sesuai dengan karakteristik anda.

Berapa usia anda sekarang?

- a. Kurang dari 25 tahun
- b. 26-35 tahun
- c. 36-45 tahun
- d. 46-55 tahun
- e. 56 tahun keatas

Berapa penghasilan keluarga anda setiap bulan?

- a. Kurang dari Rp500.000
- b. Rp500.001-Rp1.000.000
- c. Rp1.000.001-Rp1.500.000
- d. Rp1.500.001-Rp2.000.000
- e. Lebih dari Rp2.000.001

Apa pekerjaan anda saat ini?

- a. Pegawai Swasta
- b. Pegawai Negeri
- c. Wiraswasta
- d. Lain-Lain

Apa pendidikan anda terakhir?

- a. SD
- b. SMP/MTS
- c. SMU/K
- d. Perguruan Tinggi

KUISIONER

Berilah tanda (√) pada jawaban yang paling anda anggap tepat.

KESIAPAN DOKTER AHLI

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Saya memilih berobat ke Rumah Sakit Rajawali Citra karena dokter ahlinya lengkap					
2	Saya lebih suka berobat ke Rumah Sakit Rajawali Citra karena diagnosa dokter selalu tepat					
3	Sikap terbuka dokter untuk konsultasi membuat saya senang berobat ke Rumah Sakit Rajawali Citra					
4	Saya akan tetap berobat di Rumah Sakit Rajawali Citra karena sikap dokter sangat memperhatikan kesehatan saya					

PELAYANAN PERAWAT

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Saya akan memilih berobat ke Rumah Sakit Rajawali Citra karena perawatnya terampil					
2	Saya memilih berobat ke Rumah Sakit Rajawali Citra karena perawatnya ramah dan sabar					
3	Saya memilih Rumah Sakit Rajawali Citra karena perawatnya penuh perhatian dalam merawat pasien					
4	Pelayanan perawat yang telaten membuat saya senang dan cepat sembuh					

KAMAR INAP

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Saya memilih berobat ke Rumah Sakit Rajawali Citra karena saya menganggap kamar inap lebih lengkap dan terawatt					
2	Saya memilih di rawat di Rumah Sakit Rajawali Citra karena tempat tidur bersih dan rapi					
3	Saya memilih berobat di Rumah Sakit Rajawali Citra karena kamar mandi bersih dan terpelihara					
4	Kamar VIP (AC,TV, Telepon) tersedia dan berfungsi dengan baik membuat saya mudah berkomunikasi					

KELENGKAPAN MEDIS

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Saya memilih berobat ke Rumah Sakit Rajawali Citra karena saya menganggap peralatan medis yang dimiliki lengkap					
2	Saya memilih berobat ke Rumah Sakit Rajawali Citra karena perlengkapan medisnya terpelihara dengan baik					
3	Saya memilih berobat di Rumah Sakit Rajawali Cita karena peralatan medis yang dimiliki mampu mendiagnosis penyaki dengan tepat					
4	Saya memilih berobat di Rumah sakit Rajawali Citra karena memiliki fasilitas operasi yang lengkap					

KEPUASAN PASIEN (Y)

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Saya merasa puas dengan kesiapan dokter ahli di Rumah Sakit Rajawali Citra					
2	Saya merasa puas dengan pelayanan perawat di Rumah Sakit Rajawali Citra					
3	Saya merasa puas dengan fasilitas kamar inap di Rumah Sakit Rajawali Citra					
4	Saya merasa puas dengan kelengkapan medis di Rumah Sakit Rajawali Citra					

LAMPIRAN 3

Rekapitulasi Data Uji Coba

LAMPIRAN 4

Hasil Uji Coba Validitas dan Reliabilitas

Validitas variabel kesiapan dokter ahli (X1)

Correlations

		Correlations				
		KD1	KD2	KD3	KD4	TOTAL_KD
KD1	Pearson Correlation	1	.738**	.422*	.412*	.809**
	Sig. (2-tailed)		.000	.020	.024	.000
	N	30	30	30	30	30
KD2	Pearson Correlation	.738**	1	.512**	.605**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
KD3	Pearson Correlation	.422*	.512**	1	.467**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.020	.004		.009	.000
	N	30	30	30	30	30
KD4	Pearson Correlation	.412*	.605**	.467**	1	.762**
	Sig. (2-tailed)	.024	.000	.009		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_KD	Pearson Correlation	.809**	.893**	.746**	.762**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Validitas variabel pelayanan perawat (X2)

Correlations

		Correlations				
		PP1	PP2	PP3	PP4	TOTAL_PP
PP1	Pearson Correlation	1	.841**	.722**	.341	.833**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.065	.000
	N	30	30	30	30	30
PP2	Pearson Correlation	.841**	1	.746**	.436*	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.016	.000
	N	30	30	30	30	30
PP3	Pearson Correlation	.722**	.746**	1	.615**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
PP4	Pearson Correlation	.341	.436*	.615**	1	.757**
	Sig. (2-tailed)	.065	.016	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_PP	Pearson Correlation	.833**	.872**	.906**	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Validitas variabel kamar inap (X3)

Correlations

		Correlations				
		KI1	KI2	KI3	KI4	TOTAL_KI
KI1	Pearson Correlation	1	.701**	.579**	.334	.852**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.071	.000
	N	30	30	30	30	30
KI2	Pearson Correlation	.701**	1	.588**	.447	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.013	.000
	N	30	30	30	30	30
KI3	Pearson Correlation	.579**	.588**	1	.213	.785**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001		.257	.000
	N	30	30	30	30	30
KI4	Pearson Correlation	.334	.447	.213	1	.619**
	Sig. (2-tailed)	.071	.013	.257		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_KI	Pearson Correlation	.852**	.859**	.785**	.619**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Validitas variabel kelengkapan medis (X4)

Correlations

		Correlations				
		KM1	KM2	KM3	KM4	TOTAL_KM
KM1	Pearson Correlation	1	.636**	.623**	.250	.755**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.183	.000
	N	30	30	30	30	30
KM2	Pearson Correlation	.636**	1	.667**	.513**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.004	.000
	N	30	30	30	30	30
KM3	Pearson Correlation	.623**	.667**	1	.390*	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.033	.000
	N	30	30	30	30	30
KM4	Pearson Correlation	.250	.513**	.390*	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	.183	.004	.033		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_KM	Pearson Correlation	.755**	.890**	.814**	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Validitas variabel kepuasan (Y)

Correlations

		Correlations				
		KP1	KP2	KP3	KP4	TOTAL_KP
KP1	Pearson Correlation	1	.643**	.469**	.340	.785**
	Sig. (2-tailed)		.000	.009	.066	.000
	N	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.643**	1	.684**	.614**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.469**	.684**	1	.573**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	.340	.614**	.573**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.066	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_KP	Pearson Correlation	.785**	.888**	.819**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Reliabilitas variabel kesiapan dokter ahli

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KD1	3.4667	.62881	30
KD2	3.4667	.62881	30
KD3	3.6667	.60648	30
KD4	3.7667	.56832	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KD1	10.9000	2.231	.639	.770
KD2	10.9000	2.024	.786	.695
KD3	10.7000	2.424	.548	.811
KD4	10.6000	2.455	.589	.792

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.3667	3.826	1.95613	4

Reliabilitas variabel pelayanan perawat

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PP1	3.6333	.55605	30
PP2	3.7333	.52083	30
PP3	3.7333	.52083	30
PP4	3.7333	.73968	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PP1	11.2000	2.303	.703	.790
PP2	11.1000	2.300	.777	.765
PP3	11.1000	2.231	.833	.742
PP4	11.1000	2.162	.501	.909

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.8333	3.799	1.94906	4

Reliabilitas variabel kamar inap

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KI1	3.4667	.73030	30
KI2	3.7333	.52083	30
KI3	3.4333	.72793	30
KI4	3.4000	.62146	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KI1	10.5667	2.116	.684	.658
KI2	10.3000	2.562	.761	.651
KI3	10.6000	2.317	.566	.729
KI4	10.6333	2.930	.370	.817

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.0333	4.102	2.02541	4

Reliabilitas variabel kelengkapan medis

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KM1	3.5000	.50855	30
KM2	3.7333	.63968	30
KM3	3.6333	.49013	30
KM4	3.4333	.67891	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KM1	10.8000	2.234	.590	.755
KM2	10.5667	1.702	.766	.654
KM3	10.6667	2.161	.686	.716
KM4	10.8667	2.051	.452	.836

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.3000	3.390	1.84110	4

Reliabilitas variabel kepuasan

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KP1	3.8000	.71438	30
KP2	3.9000	.48066	30
KP3	3.7000	.53498	30
KP4	3.7000	.59596	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	11.3000	1.941	.547	.826
KP2	11.2000	2.166	.809	.702
KP3	11.4000	2.179	.681	.745
KP4	11.4000	2.179	.572	.793

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.1000	3.541	1.88186	4

LAMPIRAN 5

Rekapitulasi Data Penelitian

LAMPIRAN 6

Hasil Olah Data Karakteristik Responden

Frequencies

Statistics

		jk	usia	penghasilan	pekerjaan	pendidikan
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

jk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	57	57.0	57.0	57.0
	Perempuan	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25 tahun	21	21.0	21.0	21.0
	26-35 tahun	22	22.0	22.0	43.0
	36-45 tahun	32	32.0	32.0	75.0
	46-55 tahun	19	19.0	19.0	94.0
	>55 tahun	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<500.000	8	8.0	8.0	8.0
	500.000 - 1.000.000	42	42.0	42.0	50.0
	1.000.001 - 1.500.000	35	35.0	35.0	85.0
	1.500.001 - 2.000.000	10	10.0	10.0	95.0
	>2.000.000	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Swasta	28	28.0	28.0	28.0
	Pegawai Negeri	7	7.0	7.0	35.0
	Wiraswasta	25	25.0	25.0	60.0
	Lain-lain	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	19	19.0	19.0	19.0
	SMP/MTs	25	25.0	25.0	44.0
	SMU/SMK	44	44.0	44.0	88.0
	Perguruan Tinggi	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 7

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X4, X1, X3, X2 ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.746 ^a	.556	.537	1.11863

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	148.832	4	37.208	29.735	.000 ^a
	Residual	118.878	95	1.251		
	Total	267.710	99			

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.499	1.201		2.914	.004
	X1	.222	.078	.258	2.837	.006
	X2	.209	.102	.201	2.056	.042
	X3	.182	.083	.207	2.179	.032
	X4	.213	.092	.230	2.325	.022

a. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 8

Kartu Bimbingan Skripsi



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA**

Jln. PGRI I Sonosewu No 117 Kotak Pos 1123 Yogyakarta-55182
Tlp (0274) 376808, 373198, 373038 Fax (0274) 376808

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : YUNIANTI
N P M : 12133200025
Program Studi : MANAJEMEN
Dosen Pembimbing : Dra. Murti, Sumarni, MM
Judul Skripsi : FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
(Studi Kasus pada Rumah Sakit Rajawali Citra
di Bantul)



NO	HARI/TGL	MATERI	TTD Pembimbing
1	23-9-'15	Konsultasi judul	M
2	26-9-'15	Konsultasi judul & lokasi	M
3	7-10-2015	Proposal	M
4	9-10-'15	Proposal Acc	M
5	9-11-'15	Bab 1, 2, 3	M
6	17-11-'15	Bab 1 Acc	M
7	21-11-'15	Bab 2 Acc	M
8	5-12-'15	Bab 3 Acc	M
9	13-1-'16	Bab 4, 5	M
10	25-1-'16	Bab 4	M
11	27-1-'16	Bab 4 Acc	M
12	1-2-'16	Bab 5 Acc	M

Yogyakarta, ... 1 Februari 2016
Dosen Pembimbing

Sumarni

(Dra. Murti Sumarni, M.M.)