

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini, penilaian kinerja dapat diukur dengan menggunakan empat perspektif yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Perspektif Keuangan

Kinerja perspektif dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan tiga indikator rasio keuangan, yaitu: rasio ekonomi, rasio efektivitas, dan rasio ekonomi. Secara umum pada perspektif keuangan sudah maksimal pada rasio ekonomi dan rasio efisiensi, sedangkan pada rasio efektivitas masih kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator rasio ekonomi dan efisiensi yang mengalami peningkatan, sedangkan pada rasio efektivitas target yang ditetapkan masih belum tercapai. Sehingga dapat diambil kesimpulan kinerja pada perspektif keuangan sudah tergolong cukup baik.

2. Perspektif Pelanggan

Kinerja perspektif pelanggan pada penelitian ini diukur dengan menggunakan tiga indikator, yaitu akuisisi pelanggan, retensi pelanggan, dan kepuasan pelanggan. Kinerja pada perspektif pelanggan tahun 2014 dan 2015 menunjukkan hasil yang baik dilihat dari akuisisi pasien dan retensi pasien terus mengalami peningkatan.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Hasil dari penelitian pada perspektif proses bisnis internal pada tahun 2014 dan 2015 dengan indikator proses operasi sudah tergolong cukup baik pada proses operasi, walaupun pada kedua tahun tersebut tidak ada proses inovasi pada RSUD Queen Latifa.

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Kinerja RSUD Queen Latifa ditinjau dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan indikator pelatihan karyawan, retensi karyawan, produktivitas karyawan pada tahun 2014 dan 2015 sudah baik, dan pada tingkat kepuasan, karyawan sudah merasa cukup hal ini dapat dilihat dari pelatihan karyawan, retensi karyawan dan produktivitas karyawan yang mengalami peningkatan dan pada *survey* kepuasan karyawan menunjukkan hasil cukup puas.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Kurang lengkapnya data yang diperoleh dari pihak manajemen rumah sakit dikarenakan ada beberapa informasi pada tahun sebelumnya tidak tercatat pada data-data yang dimiliki rumah sakit dan laporan keuangan yang digunakan hanya laporan laba rugi.
2. Jangka waktu pada penelitian ini hanya 2 tahun yaitu pada tahun 2014 dan 2015, hal ini menyebabkan kurangnya penggambaran kinerja perusahaan untuk jangka panjang.

C. Saran

Dari hasil pembahasan dalam penelitian ini, saran-saran yang bisa peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak manajemen rumah sakit sebaiknya menggunakan *Balanced Scorecard* untuk mengevaluasi kinerja pada tahun-tahun berikutnya, hal ini dikarenakan pengukuran dengan menggunakan *Balanced Scorecard* tidak hanya mengukur dari segi keuangan saja tetapi dari segi non keuangan juga.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan melakukan pengecekan ketersediaan data terlebih dahulu sehingga data-data yang dibutuhkan mudah untuk diperoleh.
3. Pada penelitian ini hanya menggunakan jangka waktu 2 tahun sehingga bagi peneliti berikutnya diharapkan untuk menambah waktu pengamatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldila Yugha Andranik. 2008. *Pennerapa Balanced Scorecard Sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja Pada Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Kota Metro Lampung*. Skripsi. Jakarta. Fakultas konomi Asian Banking Finance And Informatics Institute.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (ED Rev. 2010)*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Aurora, Novella. 2010. *Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Departemen Kesehatan R.I. 2005. *Rencana Strategi Departemen Kesehatan*. Jakarta: Depkes RI
- Eva, Choirul Ulya. 2013. *Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolok Ukur Dalam Pengukuran Kinerja pada Pada RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto*. Skripsi. Tidak dipublikasikan. Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya
- Kaplan, Robert S dan David P. Norton. 1996. *Menerapkan Strategi Menjadi Aksi Balanced Scoecard*. Terjemahan Peter R. Yosi. 2000. Jakarta: Erlanggakinerja keuangan perusahaan.
- _____. 2000. *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, Erlangga: Jakarta
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor: 983. Menkes/SK/1992 tentang pedoman rumah sakit umum
- Keputusan Menteri kesehatan RI nomor 828/menkes/sk/IX/2008 tetang Standar pelayanan minimal rumah sakit.
- Lailiana, Ilsa. 2013. *Analisis Kinerja Rumah Sakit Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Rsu Haji Makassar*. Skripsi. Makasar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Mahsun, Mohammad. 2006. *Pengukuran kinerja sektor publik*. Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta: Andi

- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard: Alat Kontemporer untuk Pelipatgandaan Kinerja Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. 2007. *Sistem Akuntansi*. Jakarta. Salemba Empat
- Peraturan Menteri Kesehatan Kesehatan RI Nomor 340/Menkes/Per/III/2008 tentang Klasifikasi Rumah Sakit.
- Rumintjap, Marisa Lidya. 2013. "Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Di RSUD Noongan". *Jurnal EMBA* Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 841-850
- Sri Wahyuni. 2011. *Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Pada Pt. Semen Bosowa Maros*. Skripsi. Maksiar: Fakultas Ekonomi
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumarni dan Wahyuni. 2006. *Metodologi Penelitian dan Bisnis*. Yogyakarta. Penerbit Andi
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Trihastuti, Kristianingsih. 2011. "Analisis Kinerja Perusahaan dengan Metode *Balanced Scorecard*". Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Ulaila, Tia 2014. "Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Al-Irsyad Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*". *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi* Vol. 3 No. 7 (2014)
- Undang-undang No. 44 tahun 2009.
- Wardani, Ragil Kusuma. 2001. *Penerapan Balanced Scorecard sebagai Pengukuran Kinerja Organisasi*. Jakarta: CV. Rajawali Press.
- Widayanto, Gatot, 1993. "EVA/NITAMI: Suatu Terobosan dalam Pengukuran Kinerja Perusahaan." *Usahawan*, no.12.
- Yuwono, Sony, 2003. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard : Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategi*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.

Zudia, Meirdania. 2010. “Analisis Penilaian Kinerja Organisasi dengan Menggunakan Konsep *Balanced Scorecard* pada PT Bank Jateng Semarang”. Program Sarjana, Universitas Diponegoro Semarang.

www.departemenkesehatan.co.id

LAMPIRAN
LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN UNTUK PASIEN
KUESIONER PENELITIAN

Hal :Permohonan untuk mengisi kuesioner

Kepada

Yth.Bapak/Ibu/Saudara(i) pelanggan RSUD Queen Latifa

Saya adalah mahasiswa Jurusan Akuntansi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk penulisan skripsi dengan melakukan metodologi penelitian mengenai “**Penerapan *Balanced Scorecard* sebagai Tolok Ukur Dalam Pengukuran Kinerja pada RSUD Queen Latifa**”.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, saya memohon kesediaan bapak/ibu/saudara (i) agar sudikiranya meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi kuesioner yang saya lampirkan pada surat ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap RSUD Queen Latifa. Kuesioner ini dijadikan sebagai salah satu pemicu penilaian kinerja rumah sakit, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan acuan penyusunan strategi manajemen di masa yang akan datang.

Kuesioner yang akan bapak/ibu/saudara(i) isi ini merupakan data yang akan diolah, dianalisis, dan bukan merupakan hasil akhir, dan sesuai dengan etika penelitian, data yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan semata-mata untuk penelitian ini.

Atas perhatian dan kesediaan bapak/ibu/saudara saya ucapkan terimakasih

Hormat Saya

Peneliti

BQ Resti Kurnia Melani

Identitas Responden

Nama (Boleh dikosongkan) :

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Umur : 1) \leq 30 th 4) 41 - 45
2) 31 – 35 th 5) 46 th/lebih
3) 36 – 40 th

Petunjuk Pengisian :

1. Isilah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (\surd) pada salah satu jawaban yang tersedia.
2. Keterangan : (STP) Sangat Tidak Puas
(TP) Tidak Puas
(N) Netral
(P) Puas
(SP) Sangat Puas

No	Item Pertanyaan	STP	TP	N	P	SP
1.	Pihak rumah sakit memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan					
2.	Keamanan yang ada di RSUD Queen Latifa					
3.	Pihak rumah sakit selalu memberikan informasi yang dibutuhkan pasien					
4.	Tarif yang diberikan pihak rumah sakit					
5.	Tenaga medis melakukan tindakan dengan cepat dan tepat					
6.	Kondisi ruangan yang tersedia di rumah sakit					
7.	Kelonggaran waktu pembayaran yang diberikan pihak rumah sakit					
8.	Biaya yang ditawarkan pihak rumah sakit sesuai layanan jasa					
9.	Prosedur yang ada di rumah sakit mudah dipahami					
10.	Cara kerja karyawan RSUD Queen Latifa dalam melayani pasien					
11.	Kualitas peralatan yang tersedia di rumah sakit dari segi kebersihan					
12.	Kebersihan yang ada di RSUD Queen Latifa					

LAMPIRAN 2. KUESIONER PENELITIAN UNTUK KARYAWAN

KUESIONER PENELITIAN

Hal :Permohonan untuk mengisi kuesioner

Kepada

Yth.Bapak/Ibu/Saudara(i) karyawan RSUD Queen Latifa

Saya adalah mahasiswa Jurusan Akuntansi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk penulisan skripsi dengan melakukan metodologi penelitian mengenai “**Penerapan *Balanced Scorecard* sebagai Tolok Ukur Dalam Pengukuran Kinerja pada RSUD Queen Latifa**”.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, saya memohon kesediaan bapak/ibu/saudara (i) agar sudikiranya meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi kuesioner yang saya lampirkan pada surat ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan karyawan RSUD Queen Latifa. Kuesioner ini dijadikan sebagai salah satu pemicu penilaian kinerja rumah sakit, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan acuan penyusunan strategi manajemen di masa yang akan datang.

Kuesioner yang akan bapak/ibu/saudara(i) isi ini merupakan data yang akan diolah, dianalisis, dan bukan merupakan hasil akhir, dan sesuai dengan etika penelitian, data yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan semata-mata untuk penelitian ini.

Atas perhatian dan kesediaan bapak/ibu/saudara saya ucapkan terimakasih

HormatSaya

Peneliti

BQ Resti Kurnia Melani

Identitas Responden

Nama (Boleh dikosongkan) :

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Status Kepegawaian/bagian/unit :

Lama Bekerja : < 1 Tahun 1-5Tahun 5 Tahun

Umur : 1) <= 30 th 4) 41 - 45
2) 31 – 35 th 5) 46 th/lebih
3) 36 – 40 th

Pendidikan terakhir : SLTA D1/D2/D3 S1
 S2 Lain-lain

Petunjuk Pengisian :

1. Isilah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban yang tersedia.
2. Keterangan : (STP) Sangat Tidak Puas
(TP) Tidak Puas
(N) Netral
(P) Puas
(SP) Sangat Puas

No	Item Pertanyaan	STP	TP	N	P	SP
1.	Keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan yang diambil RSUD Queen Latifa					
2.	Pengambilan keputusan manajemen yang diterapkan dalam RSUD Queen Latifa					
3.	Pelatihan yang diselenggarakan oleh RSUD Queen Latifa					
4.	Motivasi dari pimpinan atas inisiatif kerja yang anda lakukan dalam menyelesaikan tugas					
5.	Tersedianya sarana dan prasarana untuk memperoleh informasi (telephone, internet, media cetak, dan sarana informasi lain)					
6.	Akses untuk memperoleh informasi terkait dengan rumah sakit dan pengerjaannya					
7.	Penghargaan prestasi kerja yang diberikan pihak RSUD Queen Latifa					
8.	Insentif yang diberikan kepada karyawan (gaji, bonus dan tunjangan lain)					
9.	Kelengkapan peralatan medis dan non medis yang tersedia di RSUD Queen Latifa					
10.	Fasilitas tambahan di rumah sakit (missal: kantin, tempat parkir, toilet, apoti dll)					

LAMPIRAN 3. HASIL PENELITIAN KEPUASAN PASIEN

HASIL PENELITIAN KEPUASAN PASIEN

No	X1	X2	Jaminan	X3	X4	X5	Daya Tanggap	X6	X7	X8	Empati	X9	X10	Keandalan	X11	X12	Bukti langsung	Total
1	4	4	8	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	7	4	3	7	43
2	4	4	8	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	8	4	4	8	46
3	4	4	8	4	3	4	11	3	3	3	9	4	4	8	4	4	8	44
4	4	3	7	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	8	4	3	7	45
5	4	4	8	4	4	3	11	3	4	4	11	4	3	7	4	3	7	44
6	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	48
7	4	3	7	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	8	3	3	6	44
8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	3	4	7	47
9	4	3	7	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	7	3	3	6	41
10	4	4	8	4	4	4	10	4	4	3	11	4	4	8	3	3	6	45
11	3	3	6	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	44
12	4	4	8	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	47
13	3	3	6	3	4	3	10	4	4	3	11	4	4	8	3	3	6	41
14	3	3	6	3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	8	3	4	7	40
15	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	7	4	3	7	46
16	4	4	8	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	8	4	3	7	46
17	4	3	7	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	8	3	4	7	44
18	4	4	8	4	4	4	12	4	4	3	11	4	3	7	4	4	8	46
19	4	3	7	4	4	4	12	4	4	3	11	4	3	7	4	3	7	44
20	3	3	6	4	4	4	12	4	3	4	11	3	4	7	4	3	7	43
21	4	4	8	4	4	3	11	4	4	2	10	4	4	8	4	4	8	45
22	3	3	6	4	3	3	10	4	3	3	10	4	4	8	4	4	8	42
23	4	3	7	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	8	3	4	7	42
24	4	4	8	4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	6	3	4	7	43
25	4	3	7	3	4	4	11	4	3	4	11	3	4	7	4	3	7	43
26	4	4	8	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	8	4	4	8	47
27	4	4	8	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	8	3	4	7	45
28	3	3	6	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	8	3	3	6	43
29	4	4	8	4	3	4	11	4	3	4	11	3	3	6	3	4	7	43
30	3	3	6	3	4	3	10	4	4	4	12	3	4	7	3	4	7	42
31	4	3	7	3	4	3	10	4	4	4	12	3	4	7	3	4	7	43
32	3	3	6	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	8	3	3	6	39
33	4	4	8	3	4	4	11	4	4	2	10	3	3	6	3	3	6	41
34	3	3	6	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	6	3	3	6	38
35	4	4	8	4	4	4	12	4	4	3	11	3	4	7	4	3	7	45
36	4	4	8	4	3	4	11	4	4	4	12	3	3	6	4	4	8	45
37	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	48
38	4	4	8	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	7	4	3	7	45
39	3	3	6	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	8	4	4	8	44

LAMPIRAN 4. HASIL PENELITIAN KEPUASAN KARYAWAN

HASIL KEPUASAN KARYAWAN

No	X1	X2	pengambilan keputusan	X3	X4	motivasi kerja	X5	X6	memperoleh informasi	X7	X8	pengakuan kerja	X9	X10	kondisi tempat kerja	Total
1	2	4	6	4	3	7	4	4	8	4	3	7	3	4	7	35
2	3	4	7	3	3	6	4	3	7	4	3	7	4	4	8	35
3	3	4	7	4	4	8	3	3	6	4	3	7	3	3	6	34
4	3	3	6	4	2	6	3	3	6	4	3	7	3	4	7	32
5	2	3	5	3	3	6	4	3	7	4	4	8	3	3	6	32
6	2	3	5	3	2	5	3	4	7	3	3	7	3	3	6	29
7	3	4	7	4	3	7	3	4	7	4	4	8	3	4	7	36
8	3	3	6	4	3	7	3	3	6	3	3	6	2	3	5	30
9	2	3	5	3	4	7	4	3	7	4	4	8	3	3	6	33
10	3	3	6	4	3	7	3	3	6	3	3	6	2	4	6	31
11	3	3	6	3	2	5	4	3	7	4	4	8	3	3	6	32
12	3	4	7	3	4	7	4	4	7	3	3	6	3	2	5	33
13	3	4	7	3	4	7	3	3	6	4	3	7	2	3	5	32
14	4	4	8	3	3	6	4	3	7	3	3	6	4	4	8	35
15	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	2	5	2	4	6	29
16	2	4	6	3	3	6	4	4	8	3	3	6	3	3	6	32
17	3	4	7	3	4	7	4	3	7	3	3	6	2	2	4	31
18	4	4	8	3	3	6	3	4	7	4	3	7	3	3	6	34
19	3	4	7	3	4	7	4	4	8	4	3	7	3	3	6	35
20	4	4	8	3	3	6	3	4	7	4	4	8	3	3	6	35
21	4	4	8	3	3	6	4	4	8	4	4	8	3	3	6	36
22	3	4	7	3	3	6	3	3	6	3	4	7	3	3	6	32
23	2	3	5	4	3	7	4	3	7	3	3	6	3	2	5	30
24	2	4	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	2	5	29
25	3	4	7	3	3	6	3	4	7	3	4	7	3	3	6	33
26	2	3	5	3	3	6	3	4	7	4	3	7	2	3	5	30
27	2	3	5	3	3	6	3	3	6	4	3	7	2	3	5	29
28	3	3	6	3	3	6	3	3	6	4	3	7	3	3	6	31
29	2	3	5	4	3	7	3	4	7	4	4	8	3	4	7	34
30	3	3	6	4	4	8	4	3	7	3	4	7	3	3	6	34
31	2	3	5	3	3	6	4	4	8	4	3	7	3	3	6	32
32	4	3	7	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	38
33	3	3	6	4	3	7	3	3	6	3	3	6	3	2	5	30
34	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	4	8	4	3	7	36
35	3	3	6	3	3	7	4	4	8	4	4	8	4	3	7	35
36	3	3	6	4	4	8	4	4	8	3	3	6	3	3	6	34
37	2	3	5	3	4	7	4	3	7	4	4	8	4	3	7	34
38	3	3	6	3	4	7	3	4	7	4	4	8	3	3	6	34

LAMPIRAN 5. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Uji Validitas (Pasien)

Factor Analysis

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
x1	3.7667	.42652	60
x2	3.5833	.49717	60
x3	3.7833	.41545	60
x4	3.7667	.42652	60
x5	3.6333	.48596	60
x6	3.6167	.49030	60
x7	3.6500	.48099	60
x8	3.4833	.56723	60
x9	3.6667	.47538	60
x10	3.7167	.45442	60
x11	3.6667	.47538	60
x12	3.6000	.49403	60

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.507
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	108.358
	Df	66
	Sig.	.001

Communalities

	Initial	Extraction
x1	1.000	.657
x2	1.000	.700
x3	1.000	.732
x4	1.000	.646
x5	1.000	.542
x6	1.000	.552
x7	1.000	.599
x8	1.000	.763
x9	1.000	.803
x10	1.000	.781
x11	1.000	.557
x12	1.000	.695

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.202	18.354	18.354	2.202	18.354	18.354
2	1.790	14.920	33.274	1.790	14.920	33.274
3	1.459	12.156	45.429	1.459	12.156	45.429
4	1.308	10.899	56.328	1.308	10.899	56.328
5	1.069	8.912	65.240	1.069	8.912	65.240
6	.903	7.522	72.762			
7	.801	6.676	79.438			
8	.732	6.099	85.537			
9	.555	4.623	90.160			
10	.491	4.091	94.251			
11	.393	3.277	97.528			
12	.297	2.472	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
x2	.802	-.157	.175	-.036	.006
x1	.756	-.124	.017	.126	-.231
x3	.655	.035	.067	-.374	.396
x11	.369	.351	.192	.258	.308
x9	-.096	.614	.228	-.590	-.130
x7	.322	.597	-.058	.250	-.270
x5	.238	-.534	-.229	-.214	.050
x12	.038	.248	.772	-.131	.139
x4	.415	.243	-.621	.035	.168
x6	.048	.496	-.094	.516	-.170
x8	-.158	-.186	.277	.543	.576
x10	-.225	.454	-.460	-.220	.514

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 5 components extracted.

Uji Reliabilitas

Reliability Jaminan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.655	2

Reliability Daya Tanggap

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.684	3

Reliability Empati

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.681	3

Reliability Keandalan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.709	2

Reliability Bukti Langsung

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.635	2

Uji Validitas (Karyawan)

Factor Analysis

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
x1	2.8727	.63987	55
x2	3.4000	.49441	55
x3	3.3818	.49031	55
x4	3.2727	.55958	55
x5	3.5091	.50452	55
x6	3.4909	.50452	55
x7	3.6000	.49441	55
x8	3.3091	.53998	55
x9	3.1455	.62118	55
x10	3.0182	.59289	55

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.456
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	62.472
	df	45
	Sig.	.043

Communalities

	Initial	Extraction
x1	1.000	.674
x2	1.000	.638
x3	1.000	.695
x4	1.000	.554
x5	1.000	.619
x6	1.000	.549
x7	1.000	.653
x8	1.000	.693
x9	1.000	.688
x10	1.000	.546

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.912	19.124	19.124	1.912	19.124	19.124
2	1.667	16.674	35.798	1.667	16.674	35.798
3	1.306	13.062	48.860	1.306	13.062	48.860
4	1.123	11.231	60.091	1.123	11.231	60.091
5	.981	9.809	69.900			
6	.822	8.216	78.116			
7	.725	7.247	85.363			
8	.605	6.049	91.413			
9	.537	5.372	96.785			
10	.322	3.215	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
x7	.679	.190	-.390	.056
x9	.678	-.028	.396	.266
x8	.625	.018	-.218	.233
x4	.163	-.682	.246	-.039
x10	.175	.628	-.187	.294
x5	.437	-.621	.172	.116
x1	.256	.392	.674	-.028
x2	.093	.366	.498	-.497
x3	-.332	.222	.313	.662
x6	.410	.221	-.157	-.455

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 4 components extracted.

Uji Reliabilitas (Karyawan)

Reliability pengambilan keputusan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	55	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	55	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.628	2

Reliability motivasi kerja

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	55	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	55	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.610	2

Reliability memperoleh informasi

Scale: ALL VARIABLES

		N	%
Cases	Valid	55	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	55	100.0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
.636	2

Reliability pengakuan kerja

Scale: ALL VARIABLES

		N	%
Cases	Valid	55	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	55	100.0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
.672	2

Reliability kondisi tempat kerja

Scale: ALL VARIABLES

		N	%
Cases	Valid	55	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	55	100.0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
.615	2