



LAMPIRAN A
KUESIONER PENELITIAN

A.1. KUESIONER PENELITIAN RESPONDEN-1 (MANAJEMEN)

A.2. KUESIONER PENELITIAN RESPONDEN-2 (DOKTER)

A.3. KUESIONER PENELITIAN RESPONDEN-3 (PASIEN)

A.1. KUESIONER PENELITIAN RESPONDEN-1 (MANAJEMEN)



MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI – UNIVERSITAS INDONESIA

Kepada Bapak / Ibu yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa Program Magister Manajemen Universitas Indonesia yang sedang mengadakan penelitian di Instalasi Paviliun Cendrawasih dalam tahap menyelesaikan studi saya sebagai bagian dari tugas akhir yang sedang saya lakukan. Instalasi Paviliun Cendrawasih ini kerap melakukan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya kepada para pasien. Selain untuk menganalisa hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan tersebut, penyebaran kuesioner yang saya lakukan ini merupakan bagian dari tesis saya, karena itu saya sangat mengharapkan bantuan dari Bapak / Ibu yang terhormat untuk mengisi kuesioner ini. Informasi yang saya peroleh dari Bapak / Ibu yang terhormat sebagai hasil pengisian kuesioner ini hanya akan saya gunakan untuk kepentingan akademis dalam upaya penyelesaian tesis.

Atas partisipasi dan bantuan dari Bapak / Ibu yang terhormat dalam pengisian kuesioner ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Adisty Anggraeni

Biodata Singkat Responden:

Jabatan Anda di Dalam Manajemen Instalasi Paviliun Cendrawasih RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo
(Tolong Dituliskan) :

Cara Pengisian :

Berikan tanda silang (X) atau cek (V) pada salah satu kotak pilihan yang tersedia (**Y = YA** dan **T = TIDAK**), sesuai dengan pilihan jawaban Bapak/Ibu yang terhormat atas setiap pertanyaan yang diajukan.

KUESIONER PENELITIAN
Pelayanan Kesehatan Yang Berkualitas di Instalasi Paviliun Cendrawasih
RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo

- | | | |
|--|-------------------------------|-------------------------------|
| Apakah salah satu misi atau tujuan Instalasi Paviliun Cendrawasih ini terarah kepada pencapaian pelayanan yang berkualitas? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Apakah unit/bagian Anda beserta seluruh staf/karyawan yang terkait telah memiliki persamaan persepsi/pandangan dalam mencapai pelayanan konsumen yang berkualitas? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Apakah unit/bagian Anda kerap melakukan peninjauan langsung di lapangan pada saat aktivitas yang berkaitan dengan pencapaian pelayanan yang berkualitas ? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Apakah peninjauan terhadap pelaksanaan aktivitas yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan yang berkualitas tersebut diadakan dengan melakukan suatu kegiatan kuantitatif, seperti pengumpulan dan pengolahan data serta berbagai informasi penting lainnya? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Apakah hasil peninjauan pelaksanaan aktivitas yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan yang berkualitas tersebut dikomunikasikan secara langsung dengan seluruh staf/karyawan yang terkait di unit/bagian Anda? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Apakah unit / bagian Anda diberikan wewenang dan tanggung jawab penuh dalam merencanakan sekaligus mengembangkan program-program yang dapat mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan pasien (<i>consumer satisfaction</i>) ? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Apakah program-program tersebut menggunakan metode kualitatif, seperti grup diskusi dan lain sebagainya dalam menindaklanjuti berbagai masalah yang berhubungan dengan kepuasan pasien? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Apakah seluruh staf /karyawan yang terkait di unit/bagian Anda berperan secara aktif dalam mendukung kesuksesan proses pelaksanaan program-program kepuasan pasien tersebut ? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Apakah unit/bagian Anda beserta seluruh staf/karyawan yang terkait melakukan evaluasi secara berkala terhadap proses pelaksanaan program-program kepuasan pasien tersebut? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |

- | | | |
|--|-------------------------------|-------------------------------|
| Apakah hasil evaluasi terhadap program-program kepuasan pasien di atas tadi dikomunikasikan kepada pihak manajemen lainnya, para dokter, perawat, maupun kepada seluruh staf/karyawan yang terkait ? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Apakah sistem kerja atau pelayanan yang ada di rumah sakit ini hampir dapat menampung/mengakomodir seluruh permasalahan pelayanan kesehatan yang muncul? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Apakah sistem tersebut dapat diterima atau dipahami oleh para dokter, perawat, maupun staf/karyawan yang terkait, sekaligus dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Apakah ada suatu unit perwakilan (<i>representative unit</i>) yang bertugas <i>on-call</i> 24 jam penuh setiap harinya, dimana unit tersebut dapat secara cepat menanggapi permasalahan pelayanan? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Apakah setelah dokter/kepala/staf dari unit/bagian yang bersangkutan dapat memberikan tanggapan atas permasalahan yang dikemukakan dengan memberikan umpan balik (<i>feed back</i>) dari pihak rumah sakit, baik berupa teguran atau pujian? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Apakah semua hal yang terjadi serta tindakan yang dilakukan oleh para dokter / kepala / staf dari unit/bagian yang bersangkutan di atas tadi berpengaruh secara langsung kepada penilaian kerja (<i>job appraisal</i>) mereka sebagai karyawan Instalasi Paviliun Cendrawasih? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Apakah direksi dan seluruh kepala unit menerima rangkuman (<i>summary</i>) bulanan atas berbagai laporan pasien yang berkaitan dengan masalah pelayanan, beserta tindakan dari pihak/unit yang terkait di rumah sakit? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Apakah unit/bagian Anda mendapatkan suatu program pelatihan/training atau seminar secara berkala mengenai konsep, metode serta teknik pelayanan kesehatan yang berkualitas? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Apakah program pelatihan/training atau seminar yang telah dilaksanakan tadi secara efektif dapat meningkatkan pengetahuan dan kinerja seluruh staf/karyawan yang terkait di unit/bagian Anda? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |

KOMENTAR, SARAN DAN KRITIK MAUPUN INFORMASI LAINNYA YANG INGIN DITAMBAHKAN (TOLONG DITULISKAN)

.....

.....

.....

ATAS WAKTU DAN PERHATIAN BAPAK/IBU SEKALIAN DALAM PENGISIAN KUESIONER INI, SEKALI LAGI SAYA UCAPKAN TERIMA KASIH.

A.2. KUESIONER PENELITIAN RESPONDEN-2 (DOKTER)



MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI – UNIVERSITAS INDONESIA

Kepada Bapak / Ibu Dokter yang terhormat,

Saya adalah mahasiswi Program Magister Manajemen Universitas Indonesia yang akan mengadakan penelitian di Instalasi Paviliun Cendrawasih dalam tahap menyelesaikan studi saya sebagai bagian dari tugas akhir yang sedang saya lakukan. Instalasi Paviliun Cendrawasih ini merupakan suatu Instalasi pelayanan kesehatan masyarakat yang kerap melakukan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Penyebaran kuesioner yang saya lakukan ini berhubungan dengan kegiatan-kegiatan pelayanan kesehatan di Instalasi tersebut dan juga merupakan bagian dari tesis saya, karena itu saya sangat mengharapkan bantuan dari Bapak / Ibu Dokter yang terhormat untuk mengisi kuesioner dan informasi yang saya peroleh dari hasil pengisian kuesioner ini hanya akan saya gunakan untuk kepentingan akademis dalam upaya penyelesaian tesis.

Atas partisipasi dan bantuan Bapak / Ibu Dokter yang terhormat dalam pengisian kuesioner ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Adisty Anggraeni

Biodata Singkat Responden:

Spesialisasi Anda sebagai Dokter di Instalasi Paviliun Cendrawasih RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo
(Tolong Dituliskan) :

Cara Pengisian :

Berikan tanda **silang (X) atau cek (V)** pada salah satu kotak pilihan yang tersedia (**Y = YA** dan **T = TIDAK**), sesuai dengan pilihan jawaban Bapak/Ibu Dokter yang terhormat atas setiap pertanyaan yang diajukan.

KUESIONER PENELITIAN
Pelayanan Kesehatan Yang Berkualitas di Instalasi Paviliun Cendrawasih
RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo

- | | | |
|--|-------------------------------|-------------------------------|
| Apakah ditempat kerja atau praktek Anda di Instalasi Paviliun Cendrawasih, Anda memiliki suatu kebijakan /prosedur tetap mengenai pelayanan kesehatan kepada pasien? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Apakah seluruh staf/karyawan di tempat kerja atau praktek Anda di Instalasi Paviliun Cendrawasih kerap melakukan survai dan evaluasi mengenai kepuasan pasien (<i>patient / consumer satisfaction</i>)? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Apakah hasil survai dan evaluasi tersebut dikomunikasikan kepada seluruh staf / karyawan di tempat kerja atau praktek Anda di Instalasi Paviliun Cendrawasih? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Ketika pasien harus dirawat, apakah Anda akan memberikan penjelasan yang cukup kepadanya (seperti kapan ia harus berada di rumah sakit atau hal-hal pantangan apa saja yang harus dihindari, atau lain sebagainya), sekaligus memberikan kesempatan kepada pasien tersebut untuk bertanya? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Apabila pasien ternyata tidak datang sesuai dengan jadwal yang telah disepakati sebelumnya, apakah Anda akan mencari tahu alasan mengapa pasien tersebut tidak datang, sekaligus menindaklanjutinya? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Sebelum memutuskan suatu tindakan medis seperti tindakan operasi maupun tindakan lainnya, apakah Anda menawarkan berbagai alternatif pengobatan maupun perawatan kepada pasien? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |
| Apakah Anda beserta staf mengevaluasi secara berkala semua bahan dan peralatan medis yang akan digunakan seperti obat-obatan, jarum suntik, dan sebagainya yang terpakai dan tercatat selama pengobatan maupun perawatan pasien? | Y
<input type="checkbox"/> | T
<input type="checkbox"/> |

- Apakah Anda dapat secara cepat mengambil tindakan, apabila kemudian muncul keluhan / komplain dari pasien maupun keluarganya atas pelayanan yang mereka dapatkan di tempat praktek Anda di Instalasi Paviliun Cendrawasih? Y T
- Apakah Anda maupun staf mendapatkan suatu program pelatihan / *training* atau seminar secara berkala mengenai konsep, metode, serta teknik pelayanan kesehatan yang berkualitas? Y T
- Apakah program pelatihan / *training* atau seminar yang telah dilaksanakan tadi secara efektif dapat meningkatkan pengetahuan dan kinerja Anda beserta seluruh staf / karyawan di tempat praktek Anda di Instalasi Paviliun Cendrawasih? Y T
- Apakah pihak manajemen/direksi rumah sakit memberikan fasilitas, serta sarana dan prasarana seperti ruang kerja, peralatan kerja dan sebagainya yang memadai untuk menunjang pekerjaan Anda? Y T
- Apakah ada hubungan yang baik dan sinergis antara Anda dengan unit-unit penunjang di rumah sakit seperti unit laboratorium, radiologi, dan lain sebagainya? Y T
- Apakah bawahan Anda seperti perawat atau staf yang terkait lainnya memiliki tingkat akurasi atau ketelitian yang baik pada saat menerima instruksi dari Anda seperti pada saat mengukur tekanan darah, menakar obat, dan lain sebagainya? Y T
- Apakah perujukan atau pengalihan pasien Anda kepada dokter atau rekan sejawat lainnya di dalam lingkungan Instalasi Paviliun Cendrawasih dilakukan secara jelas dan komunikatif? Y T
- Apakah Anda sebagai dokter di Instalasi Paviliun Cendrawasih melakukan peninjauan kembali kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan dengan sesama dokter lainnya secara efektif? Y T

KOMENTAR, SARAN DAN KRITIK MAUPUN INFORMASI LAINNYA YANG INGIN DITAMBAHKAN
(TOLONG DITULISKAN)

.....

.....

.....

.....

ATAS WAKTU DAN PERHATIAN BAPAK / IBU DOKTER SEKALIAN DALAM PENGISIAN KUESIONER INI, SEKALI LAGI SAYA UCAPKAN TERIMA KASIH

A.3. KUESIONER PENELITIAN RESPONDEN-3 (PASIEN)



MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI – UNIVERSITAS INDONESIA

Pengantar :

Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa Program Magister Manajemen Universitas Indonesia yang sedang mengadakan penelitian dalam tahap menyelesaikan studi saya sebagai bagian dari tugas akhir yang sedang saya lakukan. Pada saat ini, Instalasi Paviliun Cendrawasih kerap melakukan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya kepada para pasien. Selain untuk menganalisa hal tersebut, penyebaran kuesioner yang saya lakukan ini merupakan bagian dari tesis saya, karena itu saya sangat mengharapkan bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Informasi yang saya peroleh dari Bapak/Ibu/Saudara/i sebagai hasil pengisian dari kuesioner ini hanya akan saya gunakan untuk kepentingan akademis dalam upaya penyelesaian tesis.

Atas partisipasi dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Adisty Anggraeni

Apakah Anda pelanggan / pernah menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Instalasi Paviliun Cendrawasih RSCM ?

- a. Ya
- b. Tidak → **Stop! Terima Kasih atas partisipasi Anda**

A. BIODATA RESPONDEN

Isilah titik-titik atau berilah tanda (√) pada tempat yang disediakan di bawah ini :

1. Apakah jenis kelamin Anda ?
 Laki-Laki Perempuan
2. Tempat tinggal Anda saat ini ?
 Jakarta Pusat Jakarta Barat Jakarta Timur Jakarta Selatan
 Jakarta Utara Bogor Depok Tangerang
 Bekasi Luar JaBoDeTaBek Luar Negeri
3. Berapakah usia Anda saat ini ?
 15-25 Tahun 26-35 Tahun 36-45 Tahun
 46-60 Tahun Di atas 60 Tahun
4. Status perkawinan Anda saat ini ?
 Menikah Belum Menikah Duda / Janda
5. Latar belakang pendidikan terakhir Anda?
 SLTA /sederajat D1/D2/D3/Sederajat S1/S2/S3
6. Pekerjaan Utama Anda saat ini ?
 Mahasiswa/i Pegawai Negeri Pegawai Swasta
 Wirausaha Lainnya (.....)
7. Rata-rata pengeluaran Anda per bulan ?
 Rp 500.000 – Rp 1.000.000
 Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000
 Rp 2.000.000 – Rp 3.500.000
 Rp 3.500.000 – Rp 5.000.000
 Lebih dari Rp 5.000.000
8. Status perawatan yang sedang Anda lakukan ?
 Berobat / Rawat Jalan Rawat Inap

B. ELEMEN PENILAIAN

Keterangan : Berilah nilai antara 1-5 terhadap pernyataan di bawah ini dengan cara menyilang / melingkari pilihan Anda.

1 = Sangat tidak baik

2 = Tidak Baik

3 = Cukup baik

4 = Baik

5 = Sangat Baik

DIMENSI PERTAMA	BOBOT				
Ketanggapan dokter dan paramedis dalam membantu pasien pada saat menjalani pemeriksaan atau perawatan	1	2	3	4	5
Perhatian dokter dan paramedis terhadap penyakit yang diderita oleh pasien	1	2	3	4	5
Tata cara dokter dan paramedis dalam melakukan pemeriksaan dan pengobatan terhadap pasien	1	2	3	4	5
Proses registrasi di Instalasi Paviliun Cendrawasih ini	1	2	3	4	5
Proses pengurusan rawat inap	1	2	3	4	5
Keamanan dan kenyamanan pasien selama berada dalam lingkungan rumah sakit	1	2	3	4	5
Lokasi rumah sakit	1	2	3	4	5
Tata letak ruangan dalam lingkungan rumah sakit	1	2	3	4	5
Lahan parkir yang tersedia untuk kendaraan bermotor	1	2	3	4	5

DIMENSI KEDUA	BOBOT				
Ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan yang dilakukan dokter dan paramedis dalam melakukan pemeriksaan	1	2	3	4	5
Ketepatan waktu dari proses pendaftaran pasien yang dilakukan oleh staf / karyawan yang bertugas	1	2	3	4	5
Kewajaran waktu yang dihabiskan oleh pasien selama berada di rumah sakit	1	2	3	4	5

DIMENSI KETIGA	BOBOT				
Penjelasan dari pihak rumah sakit kepada pasien mengenai jenis-jenis pelayanan yang diperlukan / diinginkan pasien	1	2	3	4	5
Kesesuaian harapan pasien dengan kenyataan pelayanan yang didapatkan selama berobat atau dirawat di rumah sakit	1	2	3	4	5
Tindakan antisipasi yang dilakukan pihak rumah sakit ketika muncul keluhan / komplain dari pasien atau keluarga pasien	1	2	3	4	5
Program kesehatan dan menu makanan yang disediakan oleh pihak rumah sakit	1	2	3	4	5
Biaya proses registrasi di Instalasi Paviliun Cendrawasih ini	1	2	3	4	5
Biaya rawat jalan atau rawat inap yang diberlakukan di rumah sakit ini	1	2	3	4	5
Harga obat-obatan yang diresepkan	1	2	3	4	5
Biaya parkir yang diberlakukan untuk kendaraan bermotor	1	2	3	4	5

DIMENSI KEEMPAT	BOBOT				
Penyediaan sarana informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5
Penjelasan secara menyeluruh oleh dokter mengenai diagnosis penyakit yang diderita oleh pasien	1	2	3	4	5
Kesempatan pasien dan keluarganya untuk berkonsultasi dengan dokter yang terkait mengenai kesehatan dan penyakit yang diderita pasien	1	2	3	4	5
Kelengkapan dan kejelasan prosedur pengobatan dan perawatan pasien yang diutarakan oleh dokter maupun perawat (atas instruksi dokter)	1	2	3	4	5
Akses informasi yang disediakan tentang Instalasi Paviliun Cendrawasih ini	1	2	3	4	5
Akses informasi tentang RS Pemerintah dibandingkan dengan Instalasi ini	1	2	3	4	5

DIMENSI KELIMA	BOBOT				
Keahlian para dokter dan tenaga paramedis / staf yang terkait di bidangnya dalam memeriksa, mengobati, dan merawat pasien	1	2	3	4	5
Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit	1	2	3	4	5
Keakuratan hasil pemeriksaan fisik dan laboratorium di rumah sakit ini	1	2	3	4	5
Keadaan manajemen rumah sakit setelah proses swastanisasi	1	2	3	4	5
Kualitas teknologi peralatan medis yang dioperasikan	1	2	3	4	5
Fasilitas pelayanan di Instalasi Paviliun Cendrawasih ini	1	2	3	4	5
Ketenangan ruang pemeriksaan / ruang rawat di rumah sakit ini	1	2	3	4	5
Jadwal pemeriksaan yang diberlakukan	1	2	3	4	5
Jumlah tenaga kewanitaan yang tersedia	1	2	3	4	5

DIMENSI KEENAM	BOBOT				
Kesempatan pasien dan keluarganya untuk berperan serta aktif dalam proses pengobatan, perawatan, dan penyembuhan	1	2	3	4	5
Pemantauan/pengawasan yang berkelanjutan oleh dokter dan staf yang terkait terhadap proses penyembuhan pasien setelah pasien meninggalkan rumah sakit	1	2	3	4	5
Kemampuan kerjasama antara dokter dengan para perawat / staf yang terkait pada saat pemeriksaan, pengobatan atau perawatan pasien	1	2	3	4	5
Hubungan dengan perusahaan obat-obatan, terutama yang didalam negeri	1	2	3	4	5
Hubungan dengan rumah sakit rujukan di luar negeri	1	2	3	4	5

* Sumber : Hasil masukan dari para tenaga medis dan para pasien yang telah diolah kembali oleh penulis.

Atas waktu dan perhatian Bapak/Ibu/Saudara/i dalam pengisian kuesioner ini, sekali lagi saya ucapkan terima kasih.



LAMPIRAN B

**REKAPITULASI SKOR JAWABAN
RESPONDEN-3 (PASIEN)**

(N=100, X=40)

LAMPIRAN B
SKOR JAWABAN RESPONDEN-3
(Responden 1-20 ; Kuesioner 1-20)

SKOR VARIABEL KE-																				
	Q1	q2	q3	q4	q5	q6	Q7	Q8	Q9	q10	q11	Q12	q13	Q14	q15	q16	q17	q18	q19	q20
r1	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r2	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r3	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r4	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
r5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
r6	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00
r7	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00
r8	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
r9	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r10	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
r11	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r12	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
r13	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r14	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
r15	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	2.00	1.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
r16	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r17	4.00	5.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r18	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r19	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r20	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00

LAMPIRAN B
SKOR JAWABAN RESPONDEN-3
(Responden 1-20 ; Kuesioner 21-40)

SKOR VARIABEL KE-																				
	Q21	q22	Q23	q24	q25	q26	Q27	q28	Q29	q30	Q31	q32	Q33	Q34	q35	Q36	q37	q38	q39	q40
r1	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
r2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
r3	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r4	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
r5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
r6	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
r7	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
r8	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r9	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r10	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
r11	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r12	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
r13	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r14	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
r15	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00
r16	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r17	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r18	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r19	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r20	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

LAMPIRAN B
SKOR JAWABAN RESPONDEN-3
(Responden 21-40 ; Kuesioner 1-20)

SKOR VARIABEL KE-																				
	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	Q8	Q9	Q10	Q11	q12	q13	Q14	q15	Q16	q17	q18	Q19	q20
r21	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
r22	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
r23	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r24	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00
r25	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
r26	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
r27	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00	4.00
r28	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00
r29	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	1.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00
r30	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
r31	4.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
r32	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00	3.00
r33	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
r34	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00
r35	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00
r36	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
r37	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r38	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
r39	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
r40	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00

LAMPIRAN B
SKOR JAWABAN RESPONDEN-3
(Responden 21-40 ; Kuesioner 21-40)

SKOR VARIABEL KE-																				
	Q21	q22	q23	q24	q25	q26	q27	Q28	Q29	q30	Q31	q32	Q33	Q34	q35	Q36	q37	q38	q39	Q40
R21	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R22	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R23	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
R24	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	4.00	3.00
R25	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
R26	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R27	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00
R28	1.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00
R29	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R30	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R31	2.00	5.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
R32	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
R33	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
R34	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00
R35	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
R36	3.00	5.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R37	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
R38	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
R39	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
R40	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00

LAMPIRAN B
SKOR JAWABAN RESPONDEN-3
(Responden 41-60 ; Kuesioner 1-20)

SKOR VARIABEL KE-																				
	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	Q8	Q9	q10	Q11	q12	q13	Q14	q15	q16	q17	q18	q19	Q20
R41	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00
R42	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R43	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
R44	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	3.00
R45	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
R46	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
R47	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
R48	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
R49	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00
R50	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
R51	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00
R52	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
R53	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R54	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
R55	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
R56	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
R57	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
R58	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
R59	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
R60	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

LAMPIRAN B
SKOR JAWABAN RESPONDEN-3
(Responden 41-60 ; Kuesioner 21-40)

SKOR VARIABEL KE-																				
	q21	Q22	q23	q24	q25	Q26	q27	Q28	q29	q30	Q31	q32	Q33	Q34	q35	q36	q37	q38	Q39	q40
R41	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00
R42	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00
R43	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
R44	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
R45	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
R46	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
R47	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
R48	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
R49	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
R50	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
R51	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
R52	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
R53	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R54	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R55	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
R56	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
R57	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
R58	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R59	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
R60	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00

LAMPIRAN B
SKOR JAWABAN RESPONDEN-3
(Responden 61-80 ; Kuesioner 1-20)

SKOR VARIABEL KE-																				
	q1	q2	q3	q4	q5	Q6	q7	Q8	Q9	q10	q11	q12	Q13	q14	q15	q16	q17	q18	Q19	Q20
R61	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
R62	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
R63	4.00	4.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
R64	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
R65	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R66	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R67	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
R68	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00
R69	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
R70	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R71	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R72	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00
R73	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R74	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
R75	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R76	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R77	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R78	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R79	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	1.00	3.00	2.00
R80	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00

LAMPIRAN B
SKOR JAWABAN RESPONDEN-3
(Responden 61-80 ; Kuesioner 21-40)

SKOR VARIABEL KE-																				
	Q21	Q22	q23	q24	q25	q26	q27	Q28	q29	Q30	q31	q32	q33	q34	q35	q36	q37	q38	Q39	Q40
r61	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
r62	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r63	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r64	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
r65	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
r66	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
r67	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
r68	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
r69	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
r70	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
r71	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
r72	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
r73	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
r74	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
r75	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
r76	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
r77	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
r78	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
r79	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
r80	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

LAMPIRAN B
SKOR JAWABAN RESPONDEN-3
(Responden 81-100 ; Kuesioner 1-20)

SKOR VARIABEL KE-																				
	q1	Q2	q3	Q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	q14	q15	q16	q17	q18	q19	Q20
R 81	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
R 82	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00
R 83	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R 84	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
R 85	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R 86	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	2.00	3.00
R 87	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
R 88	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R 89	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
R 90	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	1.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R 91	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	1.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00
R 92	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	1.00
R 93	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R 94	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R 95	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
R 96	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
R 97	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00
R 98	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
R 99	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	2.00	1.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
R100	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
Σ	378.00	383.00	380.00	367.00	327.00	354.00	340.00	326.00	242.00	341.00	346.00	342.00	367.00	353.00	360.00	347.00	353.00	326.00	325.00	312.00

LAMPIRAN B
SKOR JAWABAN RESPONDEN-3
(Responden 81-100 ; Kuesioner 21-40)

SKOR VARIABEL KE-																				
	Q21	Q22	q23	q24	q25	q26	q27	Q28	q29	q30	q31	q32	Q33	Q34	q35	q36	q37	Q38	q39	Q40
R81	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R82	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R83	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R84	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
R85	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R86	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
R87	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R88	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R89	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
R90	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
R91	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
R92	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
R93	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
R94	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R95	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
R96	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
R97	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
R98	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00
R99	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
R100	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
Σ	346.00	379.00	372.00	365.00	335.00	332.00	386.00	378.00	378.00	356.00	363.00	351.00	336.00	340.00	328.00	369.00	356.00	361.00	341.00	331.00



LAMPIRAN C

**REKAPITULASI SKOR JAWABAN
C1. RESPONDEN-1 (MANAJEMEN)
DAN
C2. RESPONDEN-2 (DOKTER)**

LAMPIRAN C1
REKAPITULASI SKOR JAWABAN
RESPONDEN-1 (MANAJEMEN)

Q	R-1	R-2	R-3	R-4	R-5	R-6	R-7	R-8	SUM	PERCENTAGE
1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	100%
2	1	1	1	1	1	1	1	1	8	100%
3	1	1	1	1	1	1	1	1	8	100%
4	1	1	1	1	1	1	1	1	8	100%
5	1	1	1	1	1	1	1	1	8	100%
6	0	1	1	1	1	1	1	1	7	87,5%
7	1	1	1	1	1	1	1	1	8	100%
8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	100%
9	1	1	0	1	1	1	1	1	7	87,5%
10	1	1	0	1	1	1	1	1	7	87,5%
11	0	0	1	1	1	1	1	0	5	62,5%
12	1	1	1	1	1	1	1	0	7	87,5%
13	0	1	1	1	1	1	1	1	7	87,5%
14	1	1	1	1	1	1	1	1	8	100%
15	1	1	1	1	1	1	1	1	8	100%
16	1	1	1	1	1	1	1	1	8	100%
17	1	1	1	1	1	1	1	1	8	100%
18	1	1	1	1	1	1	1	1	8	100%

LAMPIRAN C2
REKAPITULASI SKOR JAWABAN
RESPONDEN-2 (DOKTER)

Q	R-1	R-2	R-3	R-4	R-5	R-6	R-7	R-8	R-9	R-10	R-11	R-12	R-13	R-14	R-15	R-16	R-17	R-18	R-19	R-20	SUM	PERCENTAGE
1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	11	55%
2	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	11	55%
3	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	10	50%
4	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	80%
5	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	16	80%
6	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	13	65%
7	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	13	65%
8	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	15	75%
9	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	16	80%
10	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	90%
11	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	95%
12	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	17	85%
13	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	80%
14	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	17	85%
15	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	85%
16	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	16	80%



LAMPIRAN D
VALIDITAS-RELIABILITAS
VARIABEL KUESIONER RESPONDEN-3 (PASIEN)

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

- Dimensi 1 :

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.828	.848	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
var1	3.7800	.59595	100
var2	3.8300	.63652	100
var3	3.8000	.60302	100
var4	3.6700	.72551	100
var5	3.2700	.67950	100
var6	3.5400	.65782	100
var7	3.4000	.76541	100
var8	3.2600	.71943	100
var9	2.4200	.94474	100

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.441	2.420	3.830	1.410	1.583	.195	9
Item Variances	.505	.355	.893	.537	2.513	.027	9

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation (r)	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
var1	27.1900	13.974	.645	.710	.801
var2	27.1400	13.718	.653	.702	.798
var3	27.1700	14.021	.624	.708	.802
var4	27.3000	13.727	.548	.646	.809
var5	27.7000	13.586	.630	.436	.800
var6	27.4300	13.783	.611	.511	.802
var7	27.5700	13.298	.594	.537	.803
var8	27.7100	13.703	.560	.551	.807
var9	28.5500	15.139	.359	.453	.837

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
30.9700	17.201	4.14742	9

- **Dimensi 2 :**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	100	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.848	.863	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
var10	3.4100	.77973	100
var11	3.4600	.53973	100
var12	3.4200	.60603	100

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.430	3.410	3.460	.050	1.015	.001	3
Item Variances	.422	.291	.608	.317	2.087	.027	3

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
var10	6.8800	1.117	.722	.522	.821
var11	6.8300	1.617	.733	.548	.794
var12	6.8700	1.448	.754	.577	.758

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
10.2900	2.915	1.70735	3

- **Dimensi 3 :**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	100	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.822	.822	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
var13	3.6700	.62044	100
var14	3.5300	.59382	100
var15	3.6000	.55048	100
var16	3.4700	.55877	100
var17	3.5300	.59382	100
var18	3.2600	.61332	100
var19	3.2500	.59246	100
var20	3.1200	.68579	100

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.429	3.120	3.670	.550	1.176	.038	8
Item Variances	.363	.303	.470	.167	1.552	.003	8

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
var13	23.7600	7.841	.611	.477	.792
var14	23.9000	7.990	.598	.420	.794
var15	23.8300	8.789	.385	.256	.822
var16	23.9600	8.342	.525	.381	.804
var17	23.9000	8.030	.584	.458	.796
var18	24.1700	7.920	.594	.445	.794
var19	24.1800	8.129	.553	.380	.800
var20	24.3100	7.953	.498	.421	.810

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
27.4300	10.349	3.21692	8

- Dimensi 4 :

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	100	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.859	.861	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
var 21	3.4600	.67300	100
var 22	3.7900	.55587	100
var 23	3.7200	.56995	100
var 24	3.6500	.53889	100
var25	3.3500	.60927	100
var26	3.3200	.56640	100

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.548	3.320	3.790	.470	1.142	.039	6
Item Variances	.345	.290	.453	.163	1.560	.004	6

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
var 21	17.8300	5.011	.602	.364	.847
var 22	17.5000	5.242	.679	.573	.830
var 23	17.5700	5.056	.741	.619	.819
var 24	17.6400	5.364	.651	.513	.835
var25	17.9400	5.006	.697	.572	.826
var26	17.9700	5.504	.547	.482	.853

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.2900	7.279	2.69790	6

- **Dimensi 5 :**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	100	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.849	.849	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
var27	3.8600	.65165	100
var28	3.7800	.70467	100
var29	3.7800	.57875	100
var30	3.5600	.60836	100
var31	3.6300	.58006	100
var32	3.5100	.70345	100
var33	3.3600	.59493	100
var34	3.4000	.61955	100
var35	3.2800	.66788	100

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.573	3.280	3.860	.580	1.177	.042	9
Item Variances	.405	.335	.497	.162	1.483	.004	9

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
var27	28.3000	11.222	.727	.604	.815
var28	28.3800	11.147	.676	.598	.820
var29	28.3800	11.834	.666	.540	.824
var30	28.6000	12.081	.561	.440	.833
var31	28.5300	12.757	.417	.422	.847
var32	28.6500	12.230	.426	.441	.849
var33	28.8000	12.424	.487	.472	.840
var34	28.7600	12.144	.531	.545	.836
var35	28.8800	11.561	.620	.441	.827

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
32.1600	14.823	3.85002	9

- **Dimensi 6 :**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	100	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.868	.869	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
var 36	3.6900	.54486	100
var37	3.5600	.55632	100
var38	3.6100	.60126	100
var39	3.4100	.53362	100
var40	3.3100	.54486	100

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.516	3.310	3.690	.380	1.115	.024	5
Item Variances	.310	.285	.362	.077	1.270	.001	5

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
var 36	13.8900	3.493	.631	.446	.855
var37	14.0200	3.394	.669	.495	.846
var38	13.9700	3.161	.726	.555	.832
var39	14.1700	3.395	.709	.650	.837
var40	14.2700	3.330	.728	.662	.832

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.5800	5.074	2.25263	5





**INSTALASI PAVILIUN CENDRAWASIH
RUMAH SAKIT DR. CIPTO MANGUNKUSUMO**

Jln. Diponegoro No. 71 Jakarta 10430 Kotak Pos 1086 Telepon 3145153 , 310 1966 (Hunting)
Fax : 3154628 (Keuangan PC I – IV) , 2305566 (TU PC) , 3144535 (Keuangan PC V- VII), 3926029 (Poliklinik)

Nomor : 3424/K.1.3/Inst. PC/XII/2008 Jakarta, 3 Desember 2008
Perihal : Ijin Penelitian

Kepada Yth,
Kepala Bagian Penelitian
Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo
Jakarta

Menindak lanjuti surat saudara nomor. 212/TU.K/Lit/IX/2008 tanggal 19 September 2008 perihal ijin penelitian, dengan ini kami sampaikan bahwa peneliti tersebut dibawah ini,

Nama : Adisty Anggraeni
No. Register : 0606159743
Program study : Program Pascasarjana / FE - UI
Universitas : Universitas Indonesia
Strata : S 2

Telah melaksanakan penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Di Instalasi Paviliun Cendrawasih RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo Yang Dapat Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Rumah Sakit Sebagai Tempat Perawatan" pada tanggal 20 September 2008 s.d 15 November 2008 di Instalasi Paviliun Cendrawasih.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya di ucapkan terima kasih.





LAMPIRAN F

SURAT IZIN PENELITIAN

HARGA KRITIK r PRODUCT MOMENT

L 36

df	Level Signifikan, 1 Ekor			
	.05	.025	.01	.005
	Level Signifikan, 2 Ekor			
	.1	.05	.02	.01
1	.988	.997	.9995	.9999
2	.900	.950	.980	.990
3	.805	.878	.934	.959
4	.729	.811	.882	.917
5	.669	.754	.833	.874
6	.622	.707	.789	.834
7	.582	.666	.75	.798
8	.549	.632	.716	.765
9	.521	.602	.685	.735
10	.497	.576	.658	.708
11	.576	.553	.634	.684
12	.458	.532	.612	.661
13	.441	.514	.592	.641
14	.426	.497	.574	.623
15	.412	.482	.558	.606
16	.400	.468	.542	.59
17	.389	.456	.528	.575
18	.378	.444	.516	.561
19	.369	.433	.503	.549
20	.360	.423	.492	.537
21	.352	.413	.482	.526
22	.344	.404	.472	.515
23	.337	.396	.462	.505
24	.330	.388	.453	.496
25	.323	.381	.445	.487
26	.317	.374	.437	.470
27	.311	.367	.430	.471
28	.306	.361	.423	.463
29	.201	.355	.416	.486
30	.296	.349	.409	.449
35	.275	.325	.381	.418
40	.257	.304	.358	.393
45	.243	.288	.338	.372
50	.231	.273	.322	.354
60	.211	.250	.295	.325
70	.195	.232	.274	.303
80	.183	.217	.256	.283
90	.173	.205	.242	.267
100	.164	.195	.230	.254

Sumber : J. I. Roscoe, *Fundamental Research Statistic for The Behavioral Sciences*. Holt, Rinehart and Winston, Inc., New York, 1969, p. 290