



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERSEPSI PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN SEBAGAI STRATEGI DALAM
MENINGKATKAN PERAN RUMAH SAKIT GIGI DAN
MULUT FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI UNIVERSITAS
PADJADJARAN BANDUNG 2010**

TESIS

**DIANI PRISINDA
0806443824**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM PASCASARJANA KAJIAN ADMINISTRASI
RUMAH SAKIT
DEPOK
JUNI 2010**



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERSEPSI PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN SEBAGAI STRATEGI DALAM
MENINGKATKAN PERAN RUMAH SAKIT GIGI DAN
MULUT FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI UNIVERSITAS
PADJADJARAN BANDUNG 2010**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

**DIANI PRISINDA
0806443824**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM PASCASARJANA KAJIAN ADMINISTRASI
RUMAH SAKIT
DEPOK
JUNI 2010**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Diani Prisinda

NPM : 0806443824

Program Studi : Kajian Administrasi Rumah Sakit

Angkatan : 2008

Jenjang : Magister

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan tesis saya yang berjudul :

Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan sebagai Strategi dalam Meningkatkan Peran Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran Bandung 2010.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, Juni 2010



(Diani Prisinda)

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Diani Prisinda

NPM : 08060443824

Tanda Tangan :



Tanggal : 24 Juni 2010



HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Diani Prisinda
NPM : 0806443824
Program Studi : Kajian Administrasi Rumah Sakit
Judul Tesis : Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan dan
Kepuasan sebagai Strategi dalam Meningkatkan Peran
Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi
Universitas Padjadjaran Bandung 2010.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit pada Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : dr. Sandi Iljanto, MPH

()

Penguji : Prof. dr. Amal Chalik Sjaaf, SKM, Dr.PH

()

Penguji : Prof. Dr. Purnawan Junadi, MPH, Ph.D

()

Penguji : drg. Sri Susilawati, M.Kes

()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 24 Juni 2010

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena dengan berkat dan rahmat-Nya tesis ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian tesis ini, khususnya disampaikan kepada :

- (1) dr. Sandi Iljanto, MPH selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan waktu, tenaga, arahan, dan bimbingan selama penulis melakukan studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat;
- (2) Seluruh staf penguji: Prof. dr. Amal C Sjaaf, SKM, Dr.PH; Prof. Dr. Purnawan Junadi, MPH, Ph.D; drg. Sri Susilawati, M.Kes yang telah memberikan masukan dan arahnya dalam penyelesaian tesis;
- (3) Direktur Utama RSGM FKG UNPAD: drg. Grace Virginia Gumuruh, MM dan jajarannya yang telah mengizinkan dilaksanakannya penelitian ini;
- (4) Dekan FKG UNPAD: Prof.Dr.H.Eky S Soeria Soemantri, drg., Sp.Ort (K) dan seluruh jajarannya yang telah mengizinkan dan menggunakan data untuk dilaksanakannya penelitian ini;
- (5) Seluruh Rekan dan staf RSGM FKG UNPAD yang telah memberikan bantuan dalam pengumpulan data penelitian ini;
- (6) Keluarga tercinta: Papa, Mama, Kaka dan seluruh keluarga besar yang selalu mendukung dan memberikan semangat;
- (7) Rika, Rachel, Yuni, Maya dan seluruh teman-teman pascasarjana FKM UI khususnya KARS 2008; Nansi, Mba Inung, Lia, Yayi, Citra, Mba Dina, Adit, Hendry dan seluruh rekan Konservasi UI 2009 yang selalu mendukung dan memberikan semangat;
- (8) Tania, Intan, Rani, Teh Anna, Mba Alma, serta Pak Lukas dan Tyas yang selalu mendukung memberikan semangat dan bantuan kepada penulis;

- (9) Seluruh pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu mendukung, memberikan semangat dan bantuan penulis;

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT yang berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak luput dari kekurangan. Kritikan dan saran yang membangun sangat diharapkan. Besar harapan penulis tesis ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, Juni 2010

Penulis



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Diani Prisinda

NPM : 0806443824

Program Studi : Kajian Administrasi Rumah Sakit

Fakultas : FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada

Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan sebagai Strategi dalam Meningkatkan Peran Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran Bandung 2010

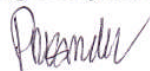
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 24 Juni 2010

Yang Menyatakan



(Diani Prisinda)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.4.1. Tujuan Umum	5
1.4.2. Tujuan Khusus	5
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.5.1. Manfaat bagi Rumah Sakit	6
1.5.2. Manfaat bagi Peneliti.....	6
1.5.3 Manfaat Bagi Perguruan Tinggi	6
1.6. Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Umum Rumah Sakit	7
2.1.1 Rumah Sakit Gigi dan Mulut	8

2.1.1.1 Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan	8
2.2 Pelayanan Kesehatan	8
2.2.1 Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.....	11
2.2.2 Perilaku Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan.....	11
2.3 Tinjauan Umum Persepsi.....	18
2.3.1 Definisi Persepsi.....	18
2.3.2 Pembentukan Persepsi dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi	19
2.3.3 Aspek-aspek Persepsi	22
2.4. Kualitas Jasa Pelayanan dan Kepuasan Pasien	22
BAB 3 GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PENDIDIKAN UNIVERSITAS PADJADJARAN	27
3.1. Gambaran dan Sejarah Umum.....	27
3.2. Visi dan Misi.....	28
3.2.1. Visi	28
3.2.2. Misi	28
3.3. Organisasi dan Aspek Hukum	29
3.3.2. Peraturan Induk	29
3.3.3. Izin	29
3.3.4. Nomor Rumah Sakit	29
3.3.5. <i>Hospital by Law</i>	29
3.3.6. Struktur Organisasi dan tata Kerja	29
3.4. Sarana dan Prasarana	29
3.4.1 Sarana	29
3.4.2 Prasarana	30
3.5. Pelayanan Medis dan Penunjang Medis	33
3.6. Pelayanan Pendidikan	34
3.7. Manajemen dan Administrasi	34

3.8. Sumber Daya Manusia	35
3.9. <i>Infection Control</i>	37
3.10. Jumlah Kunjungan Pasien RSGM FKGUNPAD	37
3.11. Kegiatan Rumah Sakit Gigi dan Mulut FKGUNPAD.....	38
BAB 4. KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI OPERASIONAL	40
4.1. Kerangka Konsep	40
4.2. Hipotesis	41
4.2.1 Hipotesis Mayor.....	42
4.2.2 Hipotesis Minor.....	42
4.3. Definisi Operasional	43
BAB 5 METODOLOGI PENELITIAN	46
5.1. Desain Penelitian	46
5.2. Lokasi Penelitian	46
5.3. Waktu Penelitian	46
5.4. Populasi dan Sampel	46
5.4.1 Populasi	46
5.4.2 Sampel	46
5.5. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	47
5.5.1. Kriteria Inklusi	47
5.5.2. Kriteria Eksklusi	48
5.6. Jenis Data	48
5.7. Metode Pengumpulan Data	48
5.8. Pengolahan Data.....	48
5.9. Analisis Data.....	49
BAB 6 HASIL PENELITIAN.....	50

6.1 Kerangka penyajian.....	50
6.2 Pelaksanaan penelitian.....	50
6.3 Anallisis Univariat.....	50
6.3.1 Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik	
Responden.....	50
6.3.1.1 Jenis Kelamin.....	50
6.3.1.2 Usia.....	51
6.3.1.3 Pendidikan.....	52
6.3.1.4 Penanggung Biaya.....	53
6.3.1.5 Pekerjaan.....	53
6.3.1.6 Jarak Tempat Tinggal.....	53
6.3.2 Distribusi frekuensi berdasarkan persepsi pasien	
Terhadap kualitas pelayanan.....	54
6.3.2.1 <i>Reliability</i>	54
6.3.2.2 <i>Responsiveness</i>	55
6.3.2.3 <i>Assurance</i>	56
6.3.2.4 <i>Empathy</i>	57
6.3.2.5 <i>Tangible</i>	57
6.3.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	59
6.4 Analisis Bivariat.....	60
6.4.1 Hubungan karakteristik pelayanan rumah sakit	
dan kepuasan.....	60
6.4.1.2 Hubungan <i>reliability</i> dan kepuasan.....	60
6.4.1.3 Hubungan <i>responsiveness</i> dan kepuasan.....	61
6.4.1.4 Hubungan <i>assurance</i> dan kepuasan.....	61
6.4.1.5 Hubungan <i>empathy</i> dan kepuasan.....	62
6.4.1.6 Hubungan <i>tangible</i> dan kepuasan.....	63
6.4.1.7 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.....	63

6.4.2 Hubungan Karakteristik responden dan kepuasan.....	64
6.4.2.1 Hubungan Jenis Kelamin dan Kepuasan.....	64
6.4.2.2 Hubungan Usia dan Kepuasan.....	65
6.4.2.3 Hubungan Pendidikan dan Kepuasan.....	66
6.4.2.4 Hubungan Pekerjaan dan Kepuasan.....	67
6.4.2.5 Hubungan Penanggung biaya dan Kepuasan.....	68
6.4.2.6 Hubungan Jarak Tempat Tinggal dan Kepuasan.....	69
6.4.3 Hubungan <i>reliability, responsiveness, assurance, empathy</i> <i>Tangible</i>	69
6.4.4 Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan.....	70
6.4.5 Perbedaan persepsi berdasarkan karakteristik responden....	71
6.4.5.1 Perbedaan Persepsi <i>Reliability</i> Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
6.4.5.2 Perbedaan Persepsi <i>Responsiveness</i> Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
6.4.5.3 Perbedaan persepsi <i>assurance</i> berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
6.4.5.4 Perbedaan persepsi <i>empathy</i> berdasarkan jenis Kelamin.....	74
6.4.5.5 Perbedaan persepsi <i>tangible</i> berdasarkan jenis Kelamin.....	74
6.4.5.6 Perbedaan persepsi <i>reliability, responsiveness,</i> <i>assurance, empathy, tangible</i> berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
6.4.5.7 Perbedaan persepsi <i>reliability</i> berdasarkan usia.....	77
6.4.5.8 Perbedaan persepsi <i>responsiveness</i> berdasarkan Usia.....	78
6.4.5.9 perbedaan persepsi <i>assurance</i> berdasarkan usia.....	78
6.4.5.10 Perbedaan persepsi <i>empathy</i> berdasarkan usia.....	79

6.4.5.11 Perbedaan persepsi <i>tangible</i> berdasarkan usia.....	80
6.4.5.12 Perbedaan persepsi <i>reliability, responsiveness,</i> <i>assurance, empathy, tangible</i> berdasarkan usia.....	80
6.4.5.13 Perbedaan persepsi <i>reliability</i> berdasarkan tingkat Pendidikan.....	82
6.4.5.14 Perbedaan persepsi <i>responsiveness</i> berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	82
6.4.5.15 Perbedaan persepsi <i>assurance</i> berdasarkan tingkat Pendidikan.....	83
6.4.5.16 Perbedaan persepsi <i>empathy</i> berdasarkan tingkat Pendidikan.....	84
6.4.5.17 Perbedaan persepsi <i>tangible</i> berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	85
6.4.5.18. Perbedaan persepsi <i>reliability, responsiveness,</i> <i>assurance, empathy, tangible</i> berdasarkan Tingkat pendidikan.....	86
6.4.5.19 Perbedaan persepsi <i>reliability</i> berdasarkan Pekerjaan.....	88
6.4.5.20 Perbedaan persepsi <i>reliability</i> berdasarkan Pekerjaan.....	88
6.4.5.21 Perbedaan persepsi <i>assurance</i> berdasarkan Pekerjaan.....	89
6.4.5.22 Perbedaan persepsi <i>empathy</i> berdasarkan Pekerjaan.....	90
6.4.5.23. Perbedaan persepsi <i>tangible</i> berdasarkan Pekerjaan.....	91
6.4.5.24 Perbedaan persepsi <i>reliability, responsiveness,</i> <i>assurance, empathy, tangible</i> berdasarkan Pekerjaan.....	91
6.4.5.25 Perbedaan persepsi <i>reliability</i> berdasarkan	

Penanggung biaya.....	93
6.4.5.26 Perbedaan persepsi <i>responsiveness</i> berdasarkan Penanggung biaya.....	94
6.4.5.27 Perbedaan persepsi <i>assurance</i> berdasarkan Penanggung biaya.....	96
6.4.5.28 Perbedaan persepsi <i>empathy</i> berdasarkan Penanggung biaya.....	97
6.4.5.29 Perbedaan persepsi <i>tangible</i> berdasarkan Penanggung biaya.....	97
6.4.5.30 Perbedaan persepsi <i>reliability, responsiveness,</i> <i>assurance, empathy dan tangible</i> berdasarkan Penanggung biaya.....	98
6.4.5.31 Perbedaan persepsi <i>reliability</i> berdasarkan jarak Tempat tinggal.....	100
6.4.5.32 Perbedaan persepsi <i>responsiveness</i> berdasarkan Jarak tempat tinggal.....	100
6.4.5.33 Perbedaan persepsi <i>assurance</i> berdasarkan jarak Tempat tinggal.....	102
6.4.5.34 Perbedaan persepsi <i>empathy</i> berdasarkan Jarak tempat tinggal.....	102
6.4.5.35 Perbedaan persepsi <i>tangible</i> berdasarkan Jarak tempat tinggal.....	103
6.4.5.36 Perbedaan persepsi <i>reliability, responsiveness,</i> <i>assurance, empathy, tangible</i> berdasarkan Jarak tempat tinggal.....	104
6.5 Uji Reliabilitas.....	106
6.6 Analisis Multivariat.....	106
6.6.1 Pengaruh karakteristik responden terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan.....	107
6.6.1.1 Pengaruh jenis kelamin terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan.....	111

6.6.1.2 Pengaruh usia terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan.....	112
6.6.1.3 Pengaruh pendidikan terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan.....	114
6.6.1.4 Pengaruh pekerjaan terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan.....	115
6.6.1.5 Pengaruh penanggung biaya terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan.....	116
6.6.1.6 Pengaruh jarak terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan.....	117
BAB 7 PEMBAHASAN.....	119
7.1 Keterbatasan penelitian.....	119
7.2 Tinjauan hasil penelitian.....	119
7.2.1 Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik Responden.....	120
7.2.2 Distribusi frekuensi berdasarkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.....	122
7.2.3 Analisis hubungan karakteristik responden dan kepuasan.....	127
7.2.3.1 Hubungan jenis kelamin dan kepuasan.....	128
7.2.3.2 Hubungan usia dan kepuasan.....	128
7.2.3.3 Hubungan pendidikan dan kepuasan.....	128
7.2.3.4 Hubungan pekerjaan dan kepuasan.....	129
7.2.3.5 Hubungan penanggung biaya dan kepuasan..	129
7.2.3.6 Hubungan jarak tempat tinggal dan kepuasan	129
7.2.3.7 Hubungan antara <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> dan <i>tangible</i>	129
7.2.3.8 Perbedaan persepsi berdasarkan karakteristik responden.....	130
7.2.4 Hubungan karakteristik pelayanan rumah sakit dan kepuasan.....	132
7.2.4.1 Hubungan <i>reliability</i> dan kepuasan.....	132
7.2.4.2 Hubungan <i>responsiveness</i> dan kepuasan.....	132
7.2.4.3 Hubungan <i>assurance</i> dan kepuasan.....	133

7.2.4.4 Hubungan <i>empathy</i> dan kepuasan.....	133
7.2.4.5 Hubungan <i>tangible</i> dan kepuasan.....	133
7.2.4.6 Hubungan kualitas pelayanan dan Kepuasan.....	134
7.3 Uji Reliabilitas.....	134
7.4 Analisis Multivariat.....	134
BAB 8 KESIMPULAN DAN SARAN.....	139
8.1 Kesimpulan.....	139
8.2 Saran.....	140
KUESIONER.....	141
DAFTAR REFERENSI.....	146
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan <i>Health Belief Model</i>	16
Gambar 2. Grafik Kunjungan Pasien RSGM FKG UNPAD.....	37
Gambar 3. Diagram Kunjungan Pasien berdasarkan Instalasi di RSGM UNPAD.....	38
Gambar 4. Tampak Samping RSGM FKG UNPAD.....	39
Gambar 5. Instalasi <i>Cleft Centre</i>	39
Gambar 6. Rawat Inap RSGM FKG UNPAD.....	40
Gambar 7. Kerangka Konsep Penelitian.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 3.4.1. Sarana RSGM FKG UNPAD.....	30
Tabel 3.4.2. Prasarana RSGM FKG UNPAD.....	31
Tabel 6.3.1.1. Jenis kelamin.....	50
Tabel 6.3.1.2. Usia.....	51
Tabel 6.3.1.3. Pendidikan.....	52
Tabel 6.3.1.4. Penanggung biaya.....	52
Tabel 6.3.1.5. Pekerjaan.....	53
Tabel 6.3.1.6. Jarak tempat tinggal.....	53
Tabel 6.3.2.1. <i>Reliability</i>	54
Tabel 6.3.2.2. <i>Responsiveness</i>	55
Tabel 6.3.2.3. <i>Assurance</i>	56
Tabel 6.3.2.4. <i>Empathy</i>	57
Tabel 6.3.2.5. <i>Tangible</i>	58
Tabel 6.3.2.6. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.....	59
Tabel 6.3.3.1. Kepuasan.....	59
Tabel 6.3.3.2. Deskriptif kepuasan.....	59
Tabel 6.4.1.2. Hubungan <i>reliability</i> dan kepuasan.....	60
Tabel 6.4.1.3. Hubungan <i>responsiveness</i> dan kepuasan.....	61
Tabel 6.4.1.4. Hubungan <i>assurance</i> dan kepuasan.....	62
Tabel 6.4.1.5. Hubungan <i>empathy</i> dan kepuasan.....	62
Tabel 6.4.1.6. Hubungan <i>tangible</i> dan kepuasan.....	63
Tabel 6.4.1.7. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.....	63

Tabel 6.4.2.1. Hubungan Jenis Kelamin dan Kepuasan.....	64
Tabel 6.4.2.2. Hubungan Usia dan Kepuasan.....	65
Tabel 6.4.2.3. Hubungan Pendidikan dan Kepuasan.....	66
Tabel 6.4.2.4. Hubungan Pekerjaan dan Kepuasan.....	67
Tabel 6.4.2.5. Hubungan Penanggung biaya dan Kepuasan.....	68
Tabel 6.4.2.6. Hubungan Jarak Tempat Tinggal dan Kepuasan.....	69
Tabel 6.4.3. Hubungan <i>reliability, responsiveness, assurance, empathy</i> dan <i>Tangible</i>	70
Tabel 6.4.4. Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan.....	71
Tabel 6.4.5.1. Perbedaan Persepsi <i>Reliability</i> Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 6.4.5.2. Perbedaan Persepsi <i>Responsiveness</i> Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 6.4.5.3. Perbedaan persepsi <i>assurance</i> berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 6.4.5.4 Perbedaan persepsi <i>empathy</i> berdasarkan jenis Kelamin.....	74
Tabel 6.4.5.5 Perbedaan persepsi <i>tangible</i> berdasarkan jenis Kelamin.....	75
Tabel 6.4.5.6. Perbedaan persepsi <i>reliability, responsiveness, assurance, empathy,</i> <i>tangible</i> berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel 6.4.5.7. Perbedaan persepsi <i>reliability</i> berdasarkan usia.....	77
Tabel 6.4.5.8. Perbedaan persepsi <i>responsiveness</i> berdasarkan Usia.....	78
Tabel 6.4.5.9 perbedaan persepsi <i>assurance</i> berdasarkan usia.....	79
Tabel 6.4.5.10 Perbedaan persepsi <i>empathy</i> berdasarkan usia.....	79
Tabel 6.4.5.11 Perbedaan persepsi <i>tangible</i> berdasarkan usia.....	80

Tabel 6.4.5.12 Perbedaan persepsi <i>reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible</i> berdasarkan usia.....	81
Tabel 6.4.5.13 Perbedaan persepsi <i>reliability</i> berdasarkan tingkat Pendidikan..	82
Tabel 6.4.5.14 Perbedaan persepsi <i>responsiveness</i> berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	83
Tabel 6.4.5.15 Perbedaan persepsi <i>assurance</i> berdasarkan tingkat Pendidikan..	83
Tabel 6.4.5.16 Perbedaan persepsi <i>empathy</i> berdasarkan tingkat Pendidikan...	84
Tabel 6.4.5.17 Perbedaan persepsi <i>tangible</i> berdasarkan Tingkat Pendidikan...	85
Tabel 6.4.5.18. Perbedaan persepsi <i>reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible</i> berdasarkan Tingkat pendidikan.....	87
Tabel 6.4.5.19 Perbedaan persepsi <i>reliability</i> berdasarkan Pekerjaan.....	88
Tabel 6.4.5.20 Perbedaan persepsi <i>responsiveness</i> berdasarkan Pekerjaan.....	89
Tabel 6.4.5.21 Perbedaan persepsi <i>assurance</i> berdasarkan Pekerjaan.....	90
Tabel 6.4.5.22 Perbedaan persepsi <i>empathy</i> berdasarkan Pekerjaan.....	90
Tabel 6.4.5.23. Perbedaan persepsi <i>tangible</i> berdasarkan Pekerjaan.....	91
Tabel 6.4.5.24 Perbedaan persepsi <i>reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible</i> berdasarkan Pekerjaan.....	93
Tabel 6.4.5.25 Perbedaan persepsi <i>reliability</i> berdasarkan Penanggung biaya..	94
Tabel 6.4.5.26 Perbedaan persepsi <i>responsiveness</i> berdasarkan Penanggung biaya.....	95
Tabel 6.4.5.27 Perbedaan persepsi <i>assurance</i> berdasarkan Penanggung biaya..	96

Tabel 6.4.5.28 Perbedaan persepsi <i>empathy</i> berdasarkan Penanggung biaya..	97
Tabel 6.4.5.29 Perbedaan persepsi <i>tangible</i> berdasarkan Penanggung biaya..	98
Tabel 6.4.5.30 Perbedaan persepsi <i>reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible</i> berdasarkan Penanggung biaya.....	99
Tabel 6.4.5.31 Perbedaan persepsi <i>reliability</i> berdasarkan jarak Tempat tinggal.....	100
Tabel 6.4.5.32 Perbedaan persepsi <i>responsiveness</i> berdasarkan Jarak tempat tinggal.....	101
Tabel 6.4.5.33 Perbedaan persepsi <i>assurance</i> berdasarkan jarak Tempat tinggal	102
Tabel 6.4.5.34 Perbedaan persepsi <i>empathy</i> berdasarkan Jarak tempat tinggal.....	103
Tabel 6.4.5.35 Perbedaan persepsi <i>tangible</i> berdasarkan Jarak tempat tinggal.....	103
Tabel 6.4.5.36 Perbedaan persepsi <i>reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible</i> berdasarkan Jarak tempat tinggal.....	105
Tabel 6.5.1 Uji <i>Cronbach alpha</i>	106
Tabel 6.6.1 Pengaruh karakteristik responden terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan.....	107
Tabel 6.6.1.1 Pengaruh jenis kelamin terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan.....	111
Tabel 6.6.1.2 Pengaruh usia terhadap kepuasan dan kualitas pelayana.....	112
Tabel 6.6.1.3 Pengaruh pendidikan terhadap kepuasan dan	

kualitas pelayanan.....	114
Tabel 6.6.1.4 Pengaruh pekerjaan terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan.....	115
Tabel 6.6.1.5 Pengaruh penanggung biaya terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan.....	116
Tabel 6.6.1.6 Pengaruh jarak terhadap kepuasan dan kualitas pelayana....	117



ABSTRAK

Nama : Diani Prisinda
Program Studi : Kajian Administrasi Rumah Sakit
Judul : Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan sebagai Strategi dalam Meningkatkan Peran Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran Bandung 2010.

Tesis ini membahas persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan sebagai strategi dalam meningkatkan peran Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran Bandung. Dengan adanya kunjungan pasien yang terus meningkat dari tahun 2003 sampai 2008, RSGM UNPAD memiliki tantangan untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan kinerjanya. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain potong lintang. Analisis univariat (Deskriptif), bivariat (Tes T Independen dan korelasi pearson) dan multivariat (regresi logistik) menggunakan SPSS 16.0 menunjukkan hasil persepsi pasien paling baik terhadap kualitas pelayanan adalah *empathy* (7,24). Hubungan signifikan diperlihatkan *empathy* dengan kepuasan pasien. Analisis regresi logistik menunjukkan *empathy* memberikan pengaruh yang paling kuat untuk kepuasan pasien.

Kata Kunci: Persepsi, Kualitas pelayanan, kepuasan

ABSTRACT

Name : Diani Prisinda
Study Program : Post Graduate Program of Hospital Administration
Title : Patient's Perception on the Quality of Service and Satisfaction as
A Strategy In Increasing the Role of Padjadjaran University-
dentistry faculty -Mouth and Teeth Hospital 2010

This thesis explained patient's perception on the service quality and patient's satisfaction as a strategy in increasing the role of RSGM dentistry faculty – Padjadjaran University – Bandung. With the increase in patient's visit from 2003 to 2008, RSGM UNPAD had another challenge to maintain and improve its performance. This is a quantitative research with a cross sectional design. Univariate (descriptive), bivariate (t-test independent and pearson's correlation) and multivariate (logistic regression) analysis was conducted using statistical program SPSS 16.0, and the result showed that the best patient's perception to the quality of service was empathy (7.24). Significant relation shown between empathy and patient's satisfaction. Logistic regression analysis showed empathy had been the most important influence for patient's satisfaction.

Key word : perception, quality of service, satisfaction

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di dalam visi Indonesia sehat tahun 2010 tercantum gambaran masyarakat Indonesia dengan perilaku hidup sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Oleh karena itu pembangunan kesehatan lebih diutamakan pembangunan yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau merupakan salah satu tujuan menuju Indonesia sehat 2010, mengingat pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang ikut menentukan derajat kesehatan suatu masyarakat (Azwar, 1996).

Pada era globalisasi yang pertumbuhan ekonomi penduduk semakin meningkat, maka meningkat pula pembangunan di setiap sektor. Hal ini akan diiringi dengan bertambahnya tuntutan-tuntutan hidup. Salah satu dari tuntutan tersebut adalah tuntutan kesehatan. Khususnya kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari kesehatan pada umumnya dan selanjutnya menjadi salah satu kunci keberhasilan pembangunan nasional. (Rangkuti, 2002).

Hasil Survei Sosial Ekonomi (Susenas) tahun 2008 menunjukkan bahwa dari 16 jenis keluhan kesehatan yang sering dikeluhkan penduduk selama setahun, keluhan sakit gigi menduduki peringkat ke-5, setelah keluhan panas, batuk, pilek, dan sakit kepala. Angka persepsi sakit gigi penduduk masih cukup tinggi, yaitu 1,98 % penduduk per tahun mengalami sakit gigi, dan lamanya terganggu pekerjaan atau sekolah karena sakit gigi menunjukkan angka rata-rata 3,86 hari dengan kisaran 2,50-5,28 hari. Sedangkan hasil studi morbiditas SKRT-Surkesnas 2001 menunjukkan dari 10 kelompok penyakit terbanyak yang dikeluhkan masyarakat, penyakit gigi dan mulut menduduki

urutan pertama dengan prevalensi 60 % penduduk (Profil Pusat Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Kota Bandung, 2007).

Hasil Susenas juga menunjukkan bahwa persentase penduduk yang mengeluh sakit gigi dan mengobati sendiri adalah sebesar 69,3 %, sebagian besar menggunakan obat modern (86,5%) yang umumnya dibeli di warung, 16,1 % menggunakan obat tradisional dan 3 % menggunakan cara lainnya. Dari penduduk yang mengeluh sakit gigi hanya 13 % yang berobat jalan dengan 97 % diantaranya memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan yang tersedia, antara lain: puskesmas (36,5%), praktek dokter gigi (25,2%), praktek petugas kesehatan (17,8%), puskesmas pembantu (6,1%), rumah sakit pemerintah (4,6%), poliklinik (3,2%), rumah sakit swasta (2,7%), poliklinik desa (1,4%) dan posyandu (0,7%). Sedangkan 3% lainnya berobat ke pengobatan tradisional (dukun, tabib, *shinse*). Di Jawa Barat, seperempat penduduk mengalami masalah gigi dan mulut dan sepertiganya mendapat perawatan dari tenaga medis. (Risksdas Jawa Barat, 2007).

Timbulnya perilaku seseorang dalam bidang kesehatan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu latar belakang, meliputi: pendidikan, sosial ekonomi, kebiasaan dan sosial budaya; kepercayaan dan kesiapan mental; sarana pelayanan kesehatan dan faktor pendidikan kesehatan (Azwar, 1996).

Rendahnya utilisasi (penggunaan) fasilitas kesehatan seperti puskesmas, rumah sakit, dan sebagainya, seringkali kesalahan atau penyebabnya dilemparkan pada faktor jarak antara fasilitas tersebut dengan masyarakat yang terlalu jauh (baik jarak secara fisik maupun secara sosial), tarif yang tinggi, pelayanan yang tidak memuaskan, dan sebagainya. Yang harus diingat lagi adalah faktor persepsi atau konsep masyarakat itu sendiri tentang sakit (Notoatmodjo, 2007). Jadi, persepsi masyarakat terhadap sehat-sakit erat hubungannya dengan perilaku pencarian pengobatan.

Dalam konsep kualitas yang dikenal dengan *servqual* model dinyatakan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap jasa pelayanan. Faktor-faktor tersebut adalah a) pengalaman dari teman (*worth of mouth*), b) kebutuhan atau keinginan (*personal need*), c)

pengalaman masa lalu saat menerima jasa pelayanan (*post experience*), d) komunikasi melalui iklan/pemasaran (*external communication to customer*) (Parasuraman, et.al.,1990).

Profesionalisme merupakan salah satu strategi pembangunan kesehatan dalam Visi Indonesia Sehat 2010. Profesionalisme didapat melalui proses perubahan pengetahuan, sikap dan perilaku. Rumah sakit pendidikan merupakan institusi yang memungkinkan diberikan pelayanan unggulan prima dan juga merupakan wahana pembelajaran dalam upaya menjadi profesionalisme yang handal. Rumah sakit pendidikan harus mampu memberikan pelayanan, pendidikan maupun penelitian.(Depkes RI, 2005)

Pada sistem kesehatan nasional Indonesia, Rumah Sakit Pendidikan mempunyai kedudukan yang sangat penting, yaitu merupakan pusat rujukan regional dan nasional, baik medik maupun kesehatan. Di lain pihak Rumah Sakit Pendidikan juga merupakan tempat dihasilkannya sumber daya di bidang kesehatan, merupakan sarana pendidikan untuk melaksanakan upaya menumbuhkan dan membina sikap, ketrampilan profesional dan teknologi kedokteran dan kesehatan (Aditama, 2004).

Mengingat kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan khusus yang komprehensif maka didirikanlah Rumah Sakit Gigi dan Mulut yang merupakan pusat rujukan, pendidikan dan penelitian. (Peraturan MENKES RI No.1173/MENKES/PER/X/2004).

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjadjaran (RSGM UNPAD) adalah salah satu dari Rumah Sakit pendidikan yang terletak di Bandung, yaitu di jalan Sekeloa Selatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, dan merupakan sarana pendidikan dan penelitian tenaga kesehatan gigi tingkat S1, Profesi, Spesialis, S2 dan S3, dan dapat digunakan untuk berbagai bidang kesehatan khususnya dan bidang lain pada umumnya. Sesuai dengan surat keputusan menteri kesehatan pada tahun 2002 No. H.K.00.05.1.4.2492.A yang berisi bahwa setiap Fakultas Kedokteran Gigi harus memiliki Rumah Sakit Gigi dan Mulut dalam upaya untuk meningkatkan kualitas dokter gigi dan pelayanan kepada masyarakat umum.

Pendiriannya adalah untuk pelayanan terpadu kesehatan gigi dan mulut, pelayanan rujukan kesehatan gigi dan mulut masyarakat se Jawa Barat dan Banten, pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat (Profil RSGM UNPAD, 2006).

RSGM UNPAD diresmikan pada bulan juni 2003 dengan SK Menteri Kesehatan RI No. HK. 00.05.1.4.2442 A. Operasional RSGM sendiri baru dimulai pada Bulan Maret 2003 sesuai dengan Surat Keputusan Rektor Unpad Nomor 859a/J06/Kep/KP/2003. Dalam upaya meningkatkan mutu akademik, pelayanan kesehatan kepada masyarakat khususnya dalam bidang kedokteran gigi serta menghasilkan lulusan yang dapat bersaing dalam mengarungi era globalisasi maka RSGM UNPAD perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dari data yang didapat, kunjungan pasien dari tahun 2003 sampai dengan 2008 menunjukkan peningkatan kunjungan pasien di RSGM UNPAD yang cukup signifikan, yakni pada tahun 2003 tercatat 21.118 pasien, tahun 2004 tercatat 46.760 pasien, tahun 2005 tercatat 56.531 pasien, tahun 2007 tercatat 61.981 pasien dan pada tahun 2008 terdapat 93.447 pasien yang datang ke RSGM UNPAD.

RSGM UNPAD memiliki peran dan fungsinya sebagai institusi pendidikan yang bersifat akademik profesional dituntut untuk menghasilkan lulusan yang mampu berkompetensi di pasar global, yang berarti lulusannya harus dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran gigi dan mengaplikasikannya untuk pelayanan pasien, berfikir kritis dan komprehensif serta dapat bekerjasama dengan tim kesehatan lainnya sehingga diharapkan akan memiliki kinerja yang sangat baik, dengan adanya data kunjungan pasien yang terus meningkat setiap tahunnya dan kemudian bagaimanakah mempertahankan dan terus meningkatkan kinerjanya agar sesuai dengan misi yang ingin dicapai RSGM UNPAD.

1.2. Rumusan Masalah

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjadjaran memerlukan pengkajian kembali berbagai persepsi terhadap kualitas pelayanan yang

digunakan untuk memantapkan kebijakan strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk masyarakat.

1.3. Pertanyaan Penelitian

- 1.3.1. Bagaimana persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjadjaran.
- 1.3.2. Faktor-faktor apakah yang berhubungan dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjadjaran.
- 1.3.3. Bagaimana mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kinerja di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjadjaran ditinjau dari persepsi pasien.

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjadjaran ditinjau dari persepsi pasien dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya dalam meningkatkan kinerja di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjadjaran.

1.4.2. Tujuan Khusus

- 1.4.2.1. Untuk mengetahui gambaran persepsi dari pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM UNPAD.
- 1.4.2.2. Untuk mengetahui karakteristik pasien yang berhubungan dengan penggunaan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM UNPAD.
- 1.4.2.3. Untuk mengetahui faktor karakteristik pelayanan rumah sakit yang berhubungan dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima selama dirawat di RSGM UNPAD.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Dengan diketahuinya bagaimanakah kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjadjaran ditinjau dari persepsi pasien dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan, diharapkan RSGM UNPAD dapat terus meningkatkan pelayanannya agar kunjungan pasiennya terus meningkat, sehingga akan meningkatkan kinerja dan mempertahankan eksistensinya.

1.5.2. Manfaat Bagi Peneliti

Untuk menambah pengalaman serta wawasan, keterampilan dan pengetahuan peneliti di bidang penelitian tentang persepsi pasien dan faktor yang berhubungan dengan terjadinya persepsi pasien terhadap pelayanan di RSGM UNPAD.

1.5.3. Manfaat Bagi Perguruan Tinggi

Sebagai bahan informasi dan referensi bagi mahasiswa yang berminat dalam melaksanakan penelitian di bidang Kesehatan Masyarakat dan Rumah Sakit, khususnya bagi mahasiswa yang akan meneliti tentang persepsi pasien dan faktor yang berhubungan dengan persepsi terhadap pelayanan kesehatan.

1.6. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjadjaran terhadap seluruh pasien yang datang untuk melakukan perawatan dengan kriteria yang bersangkutan bersedia mengisi kuesioner yang disediakan.

Penelitian dilakukan setiap hari Senin sampai Sabtu mulai dari pukul 09.00 WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB pada bulan Mei 2010.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Rumah Sakit

Rumah Sakit adalah suatu institusi yang fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan kepada pasien, diagnostik dan terapeutik untuk berbagai penyakit dan masalah kesehatan, baik bersifat bedah maupun non bedah (Aditama, 2004).

Berdasarkan Undang- Undang no. 44 tahun 2009, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Menurut surat keputusan Menteri Kesehatan RI no. 983/ Menkes / 17/ 1992 tentang pedoman organisasi rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialis, dan sub spesialis, sedangkan klasifikasi didasarkan pada perbedaan tingkat menurut kemampuan pelayanan kesehatan yang dapat disediakan yaitu rumah sakit kelas A, Kelas B (Pendidikan dan Non Pendidikan) kelas C dan Kelas D.

Rumah sakit adalah organisasi dan manajemen dengan ciri khas, memberikan layanan medis yang dilakukan oleh tenaga medis, dan para medis profesional seperti: dokter, dokter gigi, dan paramedis yang didukung oleh tenaga-tenaga non medis, tenaga administrasi dan tenaga teknis lainnya yang memberikan pelayanan umum beserta sarana dan prasarana yang diperlukan (Djoko Wijono, 2008).

Peraturan tentang rumah sakit menyatakan bahwa fungsi rumah sakit adalah sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan medis, penunjang medis, administrasi dan manajemen, juga dapat digunakan sebagai pendidikan, pelatihan dan pengembangan. Rumah sakit yang digunakan sebagai tempat pendidikan profesi kedokteran atau kedokteran gigi disebut sebagai rumah sakit pendidikan (*teaching hospital*). (Depkes RI, 2005).

2.1.1 Rumah Sakit Gigi dan Mulut

Rumah Sakit Gigi dan Mulut adalah rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, dan merupakan sarana pendidikan dan penelitian tenaga kesehatan gigi tingkat S1, Profesi, Spesialis, S2 dan S3, dan dapat digunakan untuk berbagai bidang kesehatan khususnya dan bidang lain pada umumnya. Sesuai dengan surat keputusan menteri kesehatan pada tahun 2002 No. H.K.00.05.1.4.2492.A yang berisi bahwa setiap Fakultas Kedokteran Gigi harus memiliki Rumah Sakit Gigi dan Mulut dalam upaya untuk meningkatkan kualitas dokter gigi dan pelayanan kepada masyarakat umum.

2.1.1.1 Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan

Rumah sakit gigi dan mulut (RSGM) pendidikan bertujuan untuk menyediakan sarana peningkatan mutu pendidikan, pelayanan dan penelitian di bidang kesehatan gigi dan mulut dari tingkat dasar sampai spesialisik sesuai dengan tuntutan masyarakat dan perkembangan Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran dan kedokteran gigi serta menjadi sarana upaya rujukan.

RSGM pendidikan melaksanakan pendidikan, pelayanan dan penelitian kesehatan gigi dan mulut dengan mengutamakan kegiatan kuratif dan rehabilitatif tanpa meninggalkan kegiatan promotif preventif yang dilaksanakan secara terpadu dan melaksanakan upaya rujukan dengan melindungi hak-hak pasien.

Fungsi RSGM pendidikan yaitu menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pelayanan medik gigi dasar, spesialisik, pelayanan penunjang, pelayanan rujukan, dan pelayanan gawat darurat kesehatan gigi dan mulut. Pelayanan penunjang meliputi pelayanan kefarmasian, laboratorium klinik, laboratorium teknik gigi dan pelayanan radiologi gigi (Depkes, 2005).

2.2. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan (Entjang,2000) adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan kesehatan tingkat pertama (*Primary health care*)

Pelayanan kesehatan jenis ini diperlukan untuk masyarakat yang sakit ringan dan masyarakat sehat untuk meningkatkan kesehatan mereka. Bentuk pelayanan ini di Indonesia adalah puskesmas, puskesmas pembantu, puskesmas keliling dan balai kesehatan masyarakat.

2. Pelayanan kesehatan tingkat kedua (*Secondary health services*)

Pelayanan kesehatan ini diperlukan oleh kelompok masyarakat yang memerlukan perawatan menginap, yang sudah tidak dapat ditangani lagi oleh pelayanan kesehatan primer. Bentuk pelayanan ini misalnya Rumah Sakit tipe C, D dan memerlukan tersedianya tenaga-tenaga spesialis.

3. Pelayanan kesehatan tingkat ketiga (*tertiary health services*)

Pelayanan kesehatan ini diperlukan oleh kelompok masyarakat yang sudah tidak dapat ditangani lagi oleh pelayanan kesehatan sekunder. Pelayanan sudah kompleks, dan memerlukan tenaga spesialis. Contohnya adalah rumah sakit tipe A dan B.

Syarat pokok Pelayanan kesehatan menurut Azwar (1996) adalah:

1. Tersedia dan berkesinambungan (*available and continous*)

Pelayanan kesehatan harus tersedia di masyarakat (*available*) serta bersifat berkesinambungan (*continous*). Hal ini berarti pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.

2. Dapat diterima dan wajar (*acceptable and appropriate*)

Pelayanan kesehatan yang dapat diterima dan bersifat wajar berarti pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan atau kepercayaan masyarakat.

3. Mudah dicapai (*accessible*)

Pelayanan kesehatan mudah dicapai oleh masyarakat terutama dari segi lokasi.

4. Mudah dijangkau (*affordable*)

Pelayanan mudah dijangkau terutama dari segi biaya. Pelayanan kesehatan seperti ini harus dapat diupayakan biayanya sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

5. Bermutu (*quality*)

Pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Perspektif mutu dari beberapa sudut pandang (Djoko Wijono, 2008):

a. Bagi pasien dan masyarakat

Mutu pelayanan berarti suatu *empathi*, respek dan konsern atau tanggap akan kebutuhannya, pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan mereka, diberikan dengan cara yang ramah pada waktu mereka berkunjung. Pada umumnya mereka ingin pelayanan yang mengurangi gejala secara efektif dan mencegah penyakit, sehingga mereka beserta keluarganya sehat dan dapat melaksanakan tugas mereka sehari-hari tanpa gangguan fisik maupun mental. Pengukuran dan penilaian mutu pelayanan penting, karena dapat memberikan informasi tentang suksesnya provider dalam memenuhi harapan pasien dimana pasien sendiri mempunyai wewenang dalam menilai kepuasan atas pelayanan yang diterimanya.

b. Bagi petugas kesehatan

Mutu pelayanan berarti bebas melakukan segala sesuatu yang tepat untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien dan masyarakat sesuai dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang maju, mutu peralatan yang baik dan memenuhi standar yang baik.

c. Bagi manajer atau administrator

Mutu pelayanan tidak begitu berhubungan langsung dengan tugas mereka sehari-hari. Kebutuhan akan supervisi, manajemen keuangan dan logistik, dan alokasi sumber daya yang terbatas sering menjadi sebab berkurangnya mutu pelayanan. Hal ini dikarenakan manajer kurang

memperhatikan mutu sebagai prioritas. Untuk manajer, fokus pada mutu akan mendorongnya untuk mengatur staf, pasien dan masyarakat dengan baik.

d. Bagi yayasan pemilik rumah sakit

Mutu dapat berarti apabila memiliki tenaga profesional yang berkualitas dan cukup. Pada umumnya para manajer dan pemilik institusi mengharapkan efisiensi dan kewajaran penyelenggaraan pelayanan, minimal tidak merugikan dipandang dari berbagai aspek seperti tidak adanya pemborosan biaya, tenaga, peralatan, waktu, dan sebagainya.

2.2.1 Pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut

Pemanfaatan fasilitas kesehatan gigi dapat dijelaskan sebagai berikut: (Andersen, 1994)

1. Faktor-faktor yang memudahkan (*Predisposing factors*)
 - a. Faktor demografi, yang dapat mempengaruhi pemanfaatan fasilitas kesehatan gigi. Contohnya faktor jarak yang harus ditempuh dan kemudahan pencapaian untuk mencapai fasilitas tersebut.
 - b. Status sosial yang dapat mempengaruhi pemanfaatan fasilitas kesehatan gigi contohnya adalah pada masyarakat tradisional untuk menerima sistem pengobatan modern memerlukan proses yang relatif lama, karena ikatan tradisi yang kuat, mereka lebih memanfaatkan pengobatan tradisional.
 - c. Kepercayaan tentang kesehatan gigi, sebagian masyarakat memandang masalah kesehatan gigi bukan sebagai masalah yang serius, karena tidak akan mengganggu jiwanya, sehingga prioritasnya rendah dibanding masalah kesehatan lainnya.
2. Faktor-faktor yang memungkinkan atau pendukung (*enabling factors*)
 - a. Sumber daya keluarga, yaitu kemampuan keluarga untuk membiayai masalah kesehatan gigi keluarga

- b. Sumber daya masyarakat, yaitu kemampuan masyarakat untuk menyelenggarakan fasilitas kesehatan gigi yang diperlukan
 - c. Lingkungan fisik, tersedia atau tidaknya sarana dan prasarana kesehatan, ada atau tidaknya program kesehatan.
3. Faktor-faktor penguat atau pendorong (*reinforcing factors*) yaitu kesadaran akan adanya masalah kesehatan gigi, merupakan dorongan untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan gigi. Evaluasi merupakan proses selanjutnya dari seseorang yang menyadari masalah kesehatan gigi. Setelah memperoleh pelayanan kesehatan gigi, ada 2 kemungkinan yang akan terjadi. Pertama, seseorang akan puas terhadap pelayanan yang diterimanya maka orang tersebut akan melanjutkan tindakannya, kemungkinan kedua adalah seseorang yang tidak puas akan pelayanan yang diterimanya maka orang tersebut akan beralih ke fasilitas gigi di tempat lain.

Faktor utama dalam menentukan kebutuhan pelayanan gigi pada sekelompok orang adalah pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi yang dilakukan sebelumnya. Keputusan seseorang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan tergantung pada tiga kelompok faktor, yaitu faktor individu yang secara tidak langsung berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan tempat tinggal. Faktor lain yang memungkinkan adalah sumber dalam keluarga seperti asuransi dan fasilitas pelayanan kesehatan. Faktor lainnya adalah faktor kebutuhan yaitu persepsi individu terhadap atatus kesehatan gigi (Natamiharja, 2000).

2.2.2.Perilaku Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Perilaku manusia merupakan hasil segala macam pengalaman serta interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap dan tindakan. Perilaku merupakan reaksi seorang individu terhadap stimulus yang berasal dari luar maupun dari dalam dirinya. Sehingga dapat dirumuskan bahwa perilaku kesehatan adalah segala bentuk pengalaman dan interaksi individu dengan lingkungannya,

khususnya yang menyangkut pengetahuan dan sikap tentang kesehatan, serta tindakannya yang berhubungan dengan kesehatan (Sarwono, 1993).

Perilaku pencarian pengobatan menurut Notoatmodjo (1993), yaitu perilaku untuk melakukan atau mencari pengobatan, misalnya usaha-usaha mengobati sendiri penyakitnya, atau mencari pengobatan ke fasilitas-fasilitas pelayanan kesehatan modern (Puskesmas, mantri, dokter praktek, dll), maupun ke fasilitas pengobatan tradisional (dukun, sinthe). Dengan makin berkembangnya ilmu dan teknologi kedokteran yang didukung dengan peningkatan pengetahuan, sikap dan perilaku masyarakat dalam pencarian pengobatan maka telah terbukti dapat meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan modern.

Salah satu teori tentang pencarian pelayanan kesehatan oleh individu atau masyarakat adalah teori yang dikemukakan oleh Notoatmodjo (1993). Teori tersebut mengemukakan bahwa beberapa cara yang dilakukan individu dalam bereaksi atau bertindak dalam menghadapi penyakit adalah: a. tidak bertindak, b. bertindak mengobati sendiri, c. mencari pengobatan ke fasilitas-fasilitas pengobatan tradisional, d. mencari pengobatan ke fasilitas-fasilitas modern baik pemerintah ataupun swasta .

Pendekatan konseptual tentang perilaku pencarian pengobatan yang banyak dipergunakan dalam survei pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah teori yang dikembangkan Andersen, dkk. Model asli yang digambarkan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh keluarga tergantung pada factor predisposisi keluarga, kemampuan mereka untuk melaksanakan dan kebutuhan mereka akan jasa pelayanan tersebut. Untuk komponen predisposisi keluarga tersebut mencakup karakteristik keluarga sebelum kejadian penyakit, yaitu terdapat kecenderungan yang berbeda dalam penggunaan pelayanan kesehatan. Variable predisposisi ini adalah umur, jenis kelamin, status perkawinan, variable struktur social seperti pendidikan, pekerjaan kepala keluarga, suku bangsa, serta kepercayaan dan sikap perawatan medis, dokter dan penyakit.

Komponen kedua model Andersen adalah suatu kondisi yang memungkinkan orang memanfaatkan pelayanan kesehatan atau setidaknya

tidaknya mereka siap memanfaatkannya. Komponen ini meliputi faktor kemampuan keluarga misalnya penghasilan, simpanan, asuransi kesehatan atau sumber-sumber lain. Misalnya tersedianya fasilitas dan tenaga kesehatan, waktu tunggu serta waktu untuk mencapai tempat pelayanan kesehatan.

Komponen ketiga adalah faktor kebutuhan yang terdiri dari *perceived need* atau kebutuhan yang dirasakan dan *evaluated* yaitu gejala dan diagnosis penyakit yang ada. Semua komponen dari model ini masing-masing dianggap mempunyai peranan tersendiri dalam memahami perbedaan pemanfaatan pelayanan kesehatan, sedangkan kebutuhan merupakan faktor yang lebih penting dibandingkan dengan faktor predisposisi dan kemampuan.

Model perilaku kesehatan lain dalam hal pemanfaatan pelayanan kesehatan yang banyak dipergunakan oleh para peneliti adalah model perilaku L.Green. Teori tersebut menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh 3 faktor. Ketiga faktor tersebut adalah faktor *predisposing* (predisposisi), *enabling* (pemungkin), dan faktor *reinforcing* (penguat). Faktor predisposisi ialah pengetahuan, sikap, keyakinan, nilai dan persepsi berkenaan dengan motivasi seseorang atau kelompok untuk bertindak. Faktor *enabling* (pemungkin) mencakup berbagai keterampilan dan sumber daya yang perlu untuk melakukan berbagai perilaku kesehatan. Sumber daya itu meliputi fasilitas pelayanan kesehatan, personalia, sekolah, biaya, jam buka, dan lain-lain. Faktor *reinforcing* (penguat) adalah faktor penentu apakah tindakan kesehatan memperoleh dukungan atau tidak. Faktor ini meliputi sikap petugas, pejabat dan dukungan keluarga.

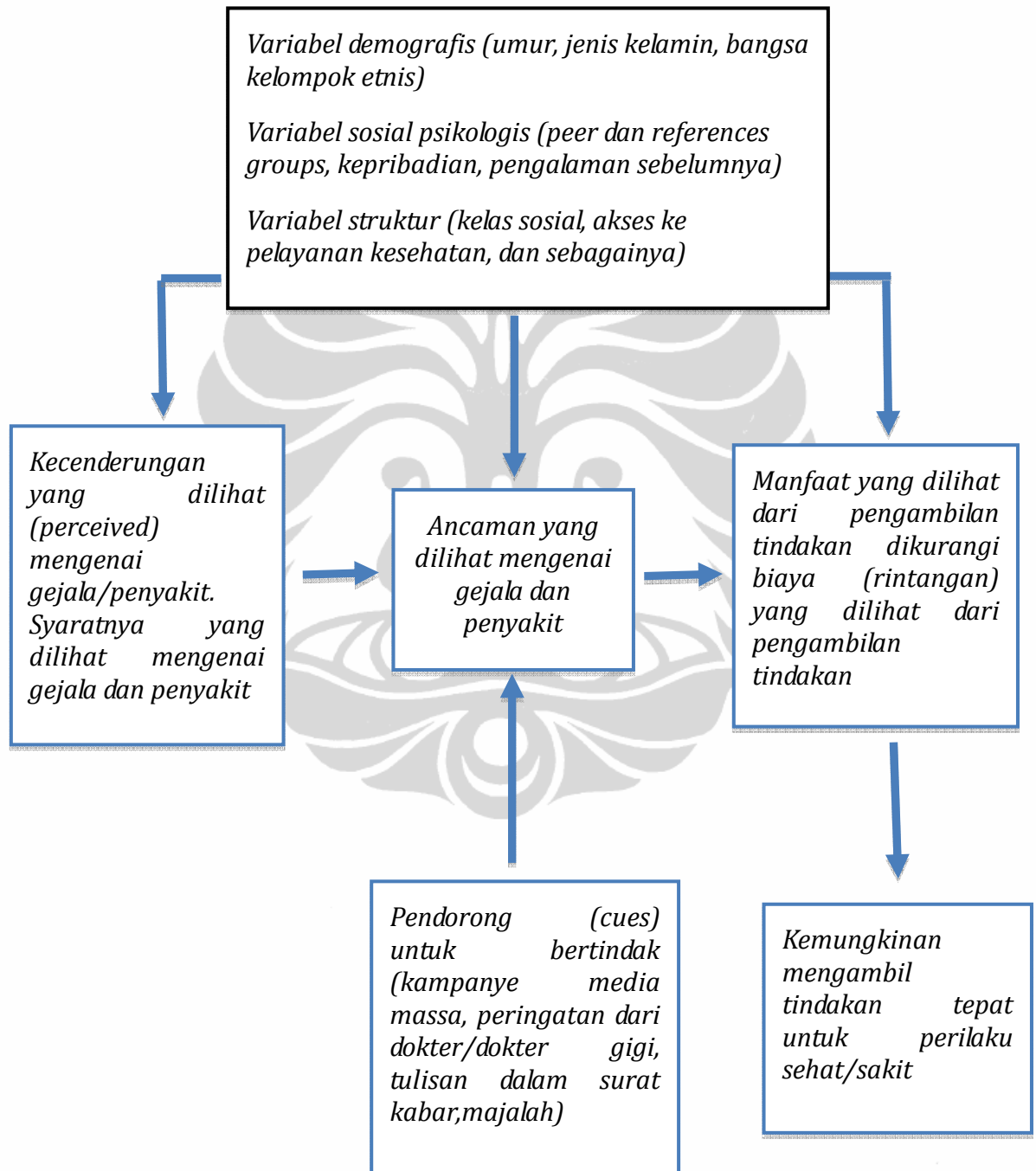
Penyebab seseorang berperilaku kesehatan atau tidak berperilaku kesehatan ada empat, yaitu (Budiharto, 2008):

1. Pikiran dan perasaan dalam bentuk pengetahuan, persepsi, sikap, kepercayaan, dan penilaian seseorang terhadap kesehatan.

2. Perilaku kesehatan dari orang lain yang menjadi panutan cenderung akan dicontoh
3. Sumber daya yang mencakup fasilitas kesehatan, uang, waktu, tenaga, jarak ke fasilitas kesehatan akan berpengaruh positif maupun negatif terhadap perilaku kesehatan seseorang.
4. Kebudayaan yang terbentuk dalam jangka waktu lama sebagai akibat kehidupan masyarakat bersama, akan berubah baik secara cepat maupun lambat sesuai dinamika masyarakat. Kelompok masyarakat yang terbiasa bersih akan menunjang perilaku kesehatan individu dan masyarakat.

Hubungan perilaku berupa tindakan dengan pengetahuan, kepercayaan, dan persepsi dijelaskan oleh Rosenstock (1974) dalam Budiharto, 2008, pada model kepercayaan kesehatan atau *Health Belief Model* (Bagan 1). Penjelasanannya adalah bahwa kepercayaan seseorang terhadap kerentanan dirinya dari suatu penyakit dan potensi penyakit, akan menjadi dasar seseorang melakukan tindakan pencegahan atau pengobatan terhadap penyakit tersebut.

Bagan 1. Health Belief Model (Soekidjo, 2007)



Perilaku pencarian pelayanan kesehatan yang dilakukan masyarakat (Soekidjo, 2007) adalah sebagai berikut:

1. Tidak bertindak atau tidak melakukan kegiatan apa-apa (*no action*).

Alasannya antara lain bahwa kondisi yang demikian tidak akan mengganggu kegiatan mereka atau kerja mereka sehari-hari. Tidak jarang pula masyarakat memprioritaskan tugas-tugas lain yang dianggap lebih penting daripada mengobati sakitnya. Alasan lain yang sering didengar adalah fasilitas kesehatan yang diperlukan sangat jauh letaknya, para petugas kesehatan tidak simpatik, judes, tidak responsive, dan sebagainya.

2. Tindakan mengobati sendiri (*self treatment*)

Alasan tambahan dari tindakan ini adalah karena masyarakat tersebut sudah percaya kepada diri sendiri, dan sudah merasa bahwa berdasar pengalaman yang lalu usaha pengobatan sendiri sudah dapat mendatangkan kesembuhan. Hal ini mengakibatkan pencaian pengobatan keluar tidak diperlukan.

3. Mencari pengobatan ke fasilitas-fasilitas pengobatan tradisional (*traditional remedy*)

Untuk masyarakat pedesaan khususnya, pengobatan tradisional ini masih menduduki tempat teratas dibanding dengan pengobatan-pengobatan yang lain.

4. Mencari pengobatan dengan membeli obat-obat ke warung-warung obat (*chemist shop*) dan sejenisnya, termasuk ke tukang jamu. Obat-obat yang mereka dapatkan pada umumnya adalah obat-obat yang tidak memakai resep sehingga sukar untuk dikontrol.

5. Mencari pengobatan ke fasilitas-fasilitas pengobatan modern yang diadakan oleh pemerintah atau lembaga-lembaga kesehatan swasta, yang dikategorikan ke dalam balai pengobatan, puskesmas dan rumah sakit.

6. Mencari pengobatan ke fasilitas pengobatan modern yang diselenggarakan oleh dokter praktik (*Private medicine*).

2.3 Tinjauan Umum Persepsi

2.3.1 Definisi Persepsi

Persepsi merupakan proses bagaimana individu dapat mengenali diri sendiri maupun keadaan sekitarnya, melalui stimulus yang diterimanya, dan Individu akan mengalami persepsi, menjelaskan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan yaitu proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat reseptornya, kemudian stimulus diteruskan ke pusat susunan syaraf yaitu otak, dan otak merupakan proses psikologisnya sehingga individu bisa mempersepsi stimulus yang diterimanya (Walgito, 2002). Persepsi merupakan proses yang aktif dimana yang memegang peranan bukan hanya stimulus yang mengalaminya, tetapi juga keseluruhan pengalaman-pengalamannya, memotivasinya dan sikap relevan terhadap stimulus tersebut (Anderson & Kyprianov, 1994). Persepsi, menurut Rakhmat Jalaludin, adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Persepsi merupakan proses pengorganisasian dan penginterpretasian terhadap stimulus oleh organisme atau individu sehingga didapat sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang terintegrasi dalam diri individu (Davidoff). Sedangkan menurut Bower, persepsi ialah interpretasi tentang apa yang diinderaan atau dirasakan individu. Gibson berpendapat Persepsi merupakan suatu proses pengenalan maupun proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh individu. Persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya.

Persepsi adalah organisasi penginderaan individu terhadap rangsangan yang diterima. Objek yang diterima menimbulkan asosiasi positif dan negatif, dan penerimaan ini bervalensi. Pengetahuan yang disimpan dan bervalensi ini disebut sikap. Ciri sikap yang terutama adalah

memiliki arah, dan dengan arah ini sikap dapat menjadi positif atau negatif. Sikap positif mendekatkan diri seseorang pada objek, sedangkan sikap negatif menjauhkan diri dari objek (Budiharto, 2010).

Persepsi merupakan keseluruhan proses mulai dari stimulus (rangsangan) yang diterima panca indera (hal ini dinamakan sensasi), kemudian stimulus diantar ke otak dimana ia dikode serta diartikan dan selanjutnya mengakibatkan pengalaman yang disadari. Persepsi juga merupakan stimulus yang ditangkap oleh panca indera individu, lalu diorganisasikan dan kemudian diinterpretasikan, sehingga individu menyadari dan mengerti apa yang di indera itu. (Maramis, 2006).

2.3.2 Pembentukan Persepsi dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi

Proses pembentukan persepsi dijelaskan oleh Feigi sebagai pemaknaan hasil pengamatan yang diawali dengan adanya stimuli. Setelah mendapat stimuli, pada tahap selanjutnya terjadi seleksi yang berinteraksi dengan "*interpretation*", begitu juga berinteraksi dengan "*closure*". Proses seleksi terjadi pada saat seseorang memperoleh informasi, maka akan berlangsung proses penyeleksian pesan tentang mana pesan yang dianggap penting dan tidak penting. Proses *closure* terjadi ketika hasil seleksi tersebut akan disusun menjadi satu kesatuan yang berurutan dan bermakna, sedangkan interpretasi berlangsung ketika yang bersangkutan memberi tafsiran atau makna terhadap informasi tersebut secara menyeluruh. Menurut Asngari, pada fase interpretasi ini, pengalaman masa silam atau dahulu. memegang peranan yang penting.

Proses terjadinya persepsi Menurut Niven (2002) dalam bukunya "psikologis kesehatan pengantar untuk perawat profesional" proses terjadinya persepsi dimulai dari : a. Tahap penerimaan rangsangan yang ditentukan oleh faktor dari dalam dan faktor dari luar manusia itu sendiri yang meliputi : 1) Faktor lingkungan yaitu ekonomi, sosial politik 2) Faktor konsepsi yaitu pendapat dari teori seseorang tentang manusia

dengan segala tindakannya 3) Faktor yang berkaitan dengan dorongan dan tujuan seseorang untuk menafsirkan suatu rangsangan 4) Faktor pengalaman masa lalu atau latar belakang kehidupan, akan menentukan kepribadian seseorang. b. Proses seleksi dilakukan karena keterbatasan manusia dalam menerima rangsangan. c. Proses penutupan. Proses ini terjadi karena keterbatasan tingkat kemampuan seseorang dalam menerima rangsangan kemudian kekurangan informasi ditutupi dengan pengalamannya sendiri.

Faktor-faktor fungsional yang menentukan persepsi seseorang berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain termasuk yang kita sebut sebagai faktor-faktor personal (Rakhmat 1998). Selanjutnya Rakhmat menjelaskan yang menentukan persepsi bukan jenis atau bentuk stimuli, tetapi karakteristik orang yang memberi respon terhadap stimuli. Krech, dkk. mengemukakan bahwa persepsi seseorang ditentukan oleh dua faktor utama, yakni pengalaman masa lalu dan faktor pribadi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi Menurut Siagian (1995) dalam bukunya yang berjudul "teori motivasi dan aplikasinya" secara umum terdapat dua faktor yang mempengaruhi terjadinya persepsi seseorang yaitu faktor internal dan eksternal Faktor eksternal merupakan persepsi yang terjadi karena adanya rangsang yang datang dari luar individu yang meliputi : (a). Objek. Objek ini akan menjadi sasaran dari persepsi yang dapat berupa orang, benda atau peristiwa, dan objek yang sudah dikenali tersebut akan menjadi sebuah stimulus. (b). Faktor situasi. Situasi merupakan keadaan dimana, keadaan tersebut dapat menimbulkan sebuah persepsi. Sedangkan faktor internal yaitu persepsi yang terjadi karena adanya rangsang yang berasal dalam diri individu (Niven N, 2002). Diantara faktor internal tersebut adalah: (a). Motif, adalah semua penggerak, alasan-alasan atau dorongan dalam diri manusia yang menyebabkan seseorang berbuat sesuatu. (b). Minat, adalah

perhatian terhadap sesuatu stimulus atau objek yang menarik kemudian akan disampaikan melalui panca indera. (c). Harapan, merupakan perhatian seseorang terhadap stimulus atau objek mengenai hal yang disukai dan diharapkan. (d). Sikap, merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap stimulus atau objek, sikap dapat menggambarkan suka atau tidak suka seseorang terhadap objek. Sikap juga dapat membuat seseorang mendekati atau menjauhi orang lain atau objek lain. (e). Pengetahuan, merupakan hasil dari tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. (f). Pengalaman, merupakan peristiwa yang dialami seseorang dan ingin membuktikan sendiri secara langsung dalam rangka membentuk pendapatnya sendiri. Hal ini berarti pengalaman yang dialami sendiri oleh seseorang akan lebih kuat dan sulit di lupakan dibandingkan dengan melihat pengalaman orang lain.

Persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa berpengaruh terhadap tingkat kepentingan pelanggan, kepuasan pelanggan dan nilai. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi pelanggan atas suatu jasa adalah (Rangkuti,2002):

1. Harga

Harga yang rendah menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas. Harga yang terlalu rendah menimbulkan persepsi pembeli tidak percaya kepada penjual. Sebaliknya harga yang tinggi menimbulkan persepsi produk tersebut berkualitas.

2. Citra

Citra yang buruk menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas, sehingga pelanggan mudah marah untuk kesalahan kecil sekalipun. Citra yang baik menimbulkan persepsi produk berkualitas, sehingga pelanggan memaafkan suatu kesalahan meskipun tidak untuk kesalahan selanjutnya.

3. Tahap Pelayanan

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama ia menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal

pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan.

4. Momen Pelayanan (Situasi Pelayanan)

Situasi pelayanan dikaitkan dengan kondisi internal pelanggan sehingga mempengaruhi kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan ditentukan oleh: pelayan, proses pelayanan, dan lingkungan fisik dimana pelayanan diberikan

2.3.3 Aspek-aspek Persepsi

Menurut Walgito (2002), pengindraan terjadi dalam suatu konteks tertentu, konteks ini disebut sebagai dunia persepsi. Agar dihasilkan suatu pengindraan yang bermakna, ada aspek-aspek dalam dunia persepsi diantaranya adalah : (a). Sensor sel dasar, Rangsang yang diterima harus sesuai dengan mobilitas tiap-tiap indera, yaitu sifat sensori dasar dari masing-masing indera cahaya untuk penglihatan, bau untuk penciuman, suhu untuk perasa, bunyi untuk pendengaran dan sifat permukaan bagi peraba. (b). Dimensi ruang, Dunia persepsi mempunyai sifat ruang (dimensi ruang). Kita dapat menyatakan atas bawah, tinggi rendah, luas sempit, depan dan belakang (c). Dimensi waktu, dunia persepsi mempunyai dimensi waktu seperti cepat, lambat, tua dan mud.(d). Konteks, Obyek-obyek atau gejala-gejala dalam dunia pengamatan mempunyai struktur yang menyatu dengan konteksnya. Struktur dan konteks ini merupakan keseluruhan yang menyatu. Kita melihat meja tidak berdiri sendiri tetapi dalam ruang tertentu di saat tertentu, letak atau posisi tertentu. (e). Tujuan, Dunia persepsi merupakan dunia penuh arti, kita cenderung melakukan pengamatan atau persepsi pada gejala-gejala yang mempunyai makna bagi kita, yang ada hubungan dengan diri kita

2.4 Kualitas Jasa Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Metode Servqual (*service quality*), merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan. Metode ini dikembangkan

oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dengan cara membuat penilaian secara komprehensif bagi pelayanan di bidang jasa yang mengutamakan aspek proses pelayanan.

Kualitas jasa dipengaruhi oleh dua variable, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Bila jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan, para pelanggan menjadi tidak tertarik pada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan bila yang terjadi adalah sebaliknya (*perceived > expected*), ada kemungkinan para pelanggan akan menggunakan penyedia jasa itu lagi (Rangkuti, 2002).

Lima gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, didalam servqual, yaitu : (Leonard Berry Parasuraman, Zeithaml, dalam Rangkuti 2002)

1. Gap pertama adalah gap yang terjadi karena adanya perbedaan antara harapan pelanggan dengan persepsi pihak manajemen.
2. Gap dua terjadi karena adanya kesalahan pada spesifikasi ketika manajer akan menetapkan spesifikasi kualitas pelayanan berdasarkan harapan konsumen.
3. Gap tiga terjadi ketika spesifikasi dari standar yang ditetapkan dengan jasa yang disampaikan kepada pelanggan, tidak mampu diberikan pelayanan oleh karyawan sesuai dengan standar yang ditetapkan tersebut.
4. Gap empat terjadi antara komunikasi eksternal dengan penyampaian jasa, dimana pelanggan seringkali dipengaruhi oleh iklan atau janji yang dibuat oleh perusahaan.
5. Gap lima terjadi antara jasa yang diharapkan dengan jasa yang dirasakan oleh pelanggan.

Kepuasan menurut Soejadi,1996 adalah tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi pasien/ keluarga terdekat pasien. Kepuasan pasien akan tercapai bila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien dan

keluarganya. Ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap akan prioritas kebutuhan pasien.

Dalam konsep kualitas yang dikenal dengan *servqual* model menyatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap jasa pelayanan. Faktor-faktor tersebut adalah a) pengalaman dari teman, b) kebutuhan atau keinginan, c) pengalaman masa lalu saat menerima jasa pelayanan, d) komunikasi melalui iklan/pemasaran. Untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dengan menggunakan konsep *servqual*, diidentifikasi 5 dimensi penilaian. Kelima dimensi penilaian tersebut yaitu: a) *tangibles* (bukti langsung/sarana fisik), meliputi fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, kerapian penampilan karyawan, sarana komunikasi yang dipergunakan, keandalan pelayanan seperti kemampuan memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat, akurat dan terpercaya, b) *reliability* (keandalan pelayanan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat, akurat dan terpercaya, c) *responsiveness* (ketanggapan pelayanan), yaitu keinginan untuk memberikan keyakinan kepada pelanggan mencakup pengetahuan yang memadai dan kesopanan, d) *assurance* (jaminan/keyakinan), e) *empathy* (empati), yaitu sikap untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, komunikatif dan memahami kebutuhan pelanggan.

Sejalan dengan penemuan Christopher Lovelock (1994), Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Rangkuti (2002), bahwa konsumen mempunyai kriteria yang pada dasarnya identik dengan beberapa jenis jasa yang memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kriteria tersebut adalah:

1. *Reliability* (keandalan), adalah kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (cepat tanggap), merupakan kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen.

3. *Assurance* (jaminan), yaitu pengeahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan percaya diri
4. *Empathy* (Empati), karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.
5. *Tangible* (Kasat mata), merupakan penampilan fisik, peralatan, personel, dan alat-alat komunikasi.

Menurut Kotler (1995), ada berbagai metode dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan Saran.

Metode ini dilakukan dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan lain – lain. Informasi yang didapat memberikan ide atau gagasan untuk memperbaiki kualitas produk yang dapat memuaskan pelanggan.

2. *Ghost Shopping*.

Memperkerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pengguna jasa potensial yang akan melaporkan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa pelayanan pesaing.

3. *Lost customer analysis*.

Pemberi jasa pelayanan menghubungi pelanggan yang telah berhenti menggunakan jasanya agar mengetahui kelemahan kualitas produk/jasanya.

4. Survei kepuasan pelanggan.

Metode ini bertujuan untuk memperoleh tanggapan atau umpan balik secara langsung dari pelanggan. Cara untuk melakukan survey antara lain :

- a. Pengukuran secara langsung (*directly reported satisfaction*), yaitu pelanggan dibuat pertanyaan secara langsung dan dibuat skala untuk jawabannya.
- b. *Derived satisfaction*, responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.

c. *Problem analysis*, responden diminta untuk menuliskan masalah yang mereka hadapi dan perbaikan yang mereka sarankan.

d. *importance/performance*, responden diminta untuk membuat rangking dari beberapa elemen pelayanan, ukuran pembuatan rangking ini didasari kepentingan elemen dimata pelanggan serta seberapa jauh perusahaan memenuhi elemen tersebut.

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa. Kepuasan pelanggan, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa tidak mengharuskan pelanggan menggunakan jasa tersebut terlebih dahulu untuk memberikan penilaian (Rangkuti, 2002).

BAB 3

GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PENDIDIKAN UNIVERSITAS PADJAJARAN

3.1. Gambaran dan Sejarah Umum

Sejarah pendirian Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran (RSGM FKG Unpad) tidak dapat terlepas dari sejarah Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran (FKG Unpad). Fakultas ini didirikan pada tahun 1959 dengan kampus pertama berlokasi di Jl. Cisangkuy 4 Bandung.

Tahun 1963 mahasiswa angkatan pertama FKG Unpad mencapai tahapan klinik, pada saat itu kerja klinik mahasiswa dilakukan di Bagian Gigi RS Hasan Sadikin, Dinas Kesehatan Gigi Kotamadya Bandung, serta di Klinik Gigi TNI Angkatan Darat. Untuk mengantisipasi semakin banyaknya jumlah mahasiswa, pada tahun 1969 kampus FKG Unpad dipindahkan ke Jl. Maulana Yusuf 12 Bandung. Untuk mengurangi ketergantungan pada pihak lain, dirintis pembentukan klinik sendiri sebagai tempat kerja praktek mahasiswa, di Kampus Maulana Yusuf yang dimulai dengan beberapa klinik sederhana yaitu, Klinik Gigi Tiruan, Klinik Konservasi, Balai Kesehatan Gigi Anak, Klinik Ortodonsia, dan Laboratorium Teknik Gigi.

Pada tahun 1979 Kampus FKG Unpad kembali pindah ke tempat yang baru yaitu Jl. Sekeloa Selatan I Bandung, menempati sebuah gedung baru berlantai tiga. Di lantai pertama gedung ini dibuka Klinik Kerja Mahasiswa yang melayani perawatan gigi dari seluruh sub ilmu kedokteran gigi; kecuali Bedah Mulut masih menggunakan klinik di Bagian Gigi RSHS. Tahun 1996, Universitas Padjadjaran memindahkan kegiatan perkuliahan FKG Unpad ke kampus baru di Jatinangor, sejak itu kampus sekeloa hanya diisi oleh aktivitas Klinik Kerja Mahasiswa.

Tahun 2002 Departemen Kesehatan memberikan Izin Sementara Penyelenggaraan Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) kepada FKG

Unpad melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK 00.05.1.4.2442A. Berbagai perubahan baik dari segi fisik maupun organisasi dilakukan sebagai tindak lanjut keluarnya izin tersebut. Operasional RSGM sendiri baru dimulai pada Bulan Maret 2003 sesuai dengan Surat Keputusan Rektor Unpad Nomor 859a/J06/Kep/KP/2003.

Untuk melengkapi sarana RSGM, selain gedung lama berlantai tiga, mulai tahun 2006 ditambah dengan dua gedung baru; yang pertama berlantai empat yang kedua berlantai 2, dan rencananya pada tahun 2008 akan ditambah lagi dengan gedung berlantai tiga bekas Program Pasca Sarjana.

3.2. Visi dan Misi

3.2.1 Visi

Visi dari RSGM FKG UNPAD adalah Menjadikan RSGM FKG Unpad sebagai pusat pelayanan serta pusat pengembangan ilmu, teknologi, dan sumber daya manusia di bidang kesehatan gigi dan mulut yang dikelola secara profesional dan modern.

3.2.2 Misi

1. Berperan aktif dalam meningkatkan derajat kesehatan gigi masyarakat, baik secara nasional maupun regional.
2. Menghasilkan tenaga kesehatan gigi dan mulut yang profesional, berkualitas, dan berdaya saing di era globalisasi.
3. Berperan aktif dalam mengembangkan ilmu dan teknologi di bidang kesehatan gigi dan mulut
4. Berperan aktif dalam menerapkan *quality assurance* secara otonomi dalam bidang pendidikan, penelitian, dan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

3.3.Organisasi dan Aspek Hukum

3.3.1.Peraturan Induk

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1173/Menkes/Per/X/2004 tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut.

3.3.2. Izin

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1625/MenkesISK/XII/2005 tentang Pemberian Izin Tetap Penyelenggaraan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Sebagai Tempat Pendidikan di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran.

3.3.3.Nomor Rumah Sakit

Nomor RSGMP FKG Unpad adalah 3273464.

3.3.4. *Hospital by Law - Medical Staf by Law*

Surat Keputusan Rektor Universitas Padjadjaran No. 27/J06.6.FKGIKepIKP12007 tentang Peraturan Internal Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran.

3.3.5. Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK)

Surat Keputusan Dekan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran Nomor 28/J06.6.FKG/Kep/KP/2007 tanggal 4 Juni 2007 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran. Struktur Organisasinya dapat dilihat dalam bagan 2.

3.4.Sarana dan Prasarana

3.4.1 Sarana

RSGM FKG Unpad menempati empat gedung yang alokasi penggunaannya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.4.1. Sarana RSGM FKG UNPAD

Gedung	Lantai	Peruntukan
A	1	Instalasi Penyakit Mulut, Radiologi, Konservasi Gigi, Prostodontik, Laboratorium Teknik
	2	Instalasi : Periodontik, Bedah Mulut
	3	Laundri
B	1	Instalasi Pelayanan Terpadu, Radiologi, Farmasi & Material, Umum dan Gawat Darurat
	2	Humas & Penyuluhan Kesehatan Masyarakat
	3	Kantor Manajemen, Instalasi : Rawat inap dan Gizi, Bedah Sentral dan Cleft Center I
	4	Perpustakaan
D	1	Pelayanan Umum & Pemeliharaan Sarana
	2	Instalasi : Konservasi Gigi
	3	Instalasi : Umum dan Gawat Darurat
Cleft Center	1	Ruang Bedah
	2	Ruang Periksa

3.4.2. Prasarana

Peralatan utama yang dimiliki oleh RSGM FKG Unpad dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.4.2 Prasarana RSGM FKG UNPAD

No	Nama Alat	Jumlah
1	Dental Chair	
	- Instalasi Ortodonti (S1)	10
	Instalasi Bedah Mulut (Exodontia)	7
	Jumlah	17
2	Dental Unit:	
	- Inst. Umum dan Gawat Darurat I	4
	- Inst. Umum II (Integrasi)	8
	- Inst. Umum III (Integrasi)	21
	- Inst. Penyakit Mulut	4
	- Inst. Konservasi (S1)	21
	- Inst. Konservasi (Sp)	6
	-Inst. Pedodonti (S1)	30
	- Inst. Pedodonti (Sp)	15
	- Inst. Orthodonti (Sp)	14
	- Inst. Periodonti (S1)	10
	- Inst. Periodonti (Sp)	7
	- Inst. Prostodonti (S1)	21
	- Inst. Prostodonti (S1)	5
	- Inst. Bedah Mulut (Bedah Minor)	8
	- Inst. Pelayanan Spesialis	6
	- Inst. Cleft Center	1
	Jumlah	181
3	Tempat Tidur Rawat Inap	
	- Dewasa	4
	- Anak	2

4	Tempat Tidur Pernulihan	1
5	Meja Operasi	1
6	Lampu Operasi	2
7	Mesin Anestesi (ECG, EEG, NIBP,Oxyrnetri, Spyrometri, Monitor)	1
8	Unit Sedasi	1
9	Hi-Vac Suction (2 Itr -700mmHg)	1
10	Cauter & Coagulation Machine (80-380 Watt	1
11	Dipan Periksa	1
12	Emergency Kit	1
13	Tabung O2 (volume 6 m ³ , dan 0.75 m ³)	2 + 3
14	Scrub station (2 compartment))	1
15	Stretcher	1
16	Kursi roda	1
17	Intra Oral Camera	1
18	Unit X-Ray Intra Oral	1
19	Unit X-Ray Chepalometri	1
20	Unit X-Ray Panoramik	1
21	Radiovisiografi	1
22	3D- Cone Beam CT Scan	1
23	Sterilisator Kering (kapasitas 10.5 & 14.5 Itr)	2
24	Autoklav Besar (kapasitas 30; 35 ; 55 Itr)	3
25	Autoklav kecil (kapasitas 3 Itr)	1
26	Generator listrik (kapasitas 250kVA)	1
27	Compressor (kapasitas 2000 Itr, 15 Bar)	3
28	Tangki udara bertekanan (kapasitas 1000 Itr 20001tr)	2
29	Incenerator (kapasitas 5kg, calorie value 550 kCal/ k,800kW)	1
30	Mesin Cuci (kapasitas 6.5 kg; & 12 kg)	1+ 1
31	Kompor gas (4 burner)	1

32	Lemari es (vol 40 Itr)	1
33	Alat Pemadam kebakaran (@3.5 kg)	32
34	Water hydrant	2
35	Model Trimmer	1
36	Lathe machine	1
37	Polishing Machine	1
38	Polishing Machine	1
39	Ultrasonic cleaner	1
40	Vibrator	1
41	<i>Porcelain Furnace</i>	1
	<i>Water reservoir:</i>	
	- 1000 ltr	2
	- 500 ltr	1
	- 250 ltr	1
42	IPAL (6 tabung x 500 Itr, kecep.1 ItN30 dtk)	1

3.5. Pelayanan Medis dan Penunjang Medis

Pelayanan medis dan penunjang medis yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat di RSGM FKG Unpad adalah :

1. Kedokteran Gigi Umum
2. Spesialis Penyakit Mulut
3. Spesialis Konservasi Gigi
4. Spesialis Prostodontik
5. Spesialis Periodontik
6. Spesialis Bedah Mulut
7. Spesialis Gigi Anak
8. Spesialis Ortodontik

9. Radiologi
10. Lab.Teknik
11. Farmasi
12. Cleft Center
13. Perpustakaan

Sedangkan Pelayanan medis dan penunjang medis yang belum berjalan di RSGM FKG Unpad adalah : Rawat Inap dan Gizi, Laboratorium Klinik, Bedah Sentral serta Penyuluhan Kesehatan Masyarakat Rumah Sakit.

3.6. Pelayanan Pendidikan

Sebagai rumah sakit pendidikan, RSGM melayani aktivitas pendidikan dan penelitian seperti yang tercantum dalam tabel di bawah ini.

Tabel 3.6 Pelayanan Pendidikan

No	Tingkatan Pendidikan / Program Studi
1	Pendidikan Profesi Dokter Gigi
2	Pendidikan Dokter Gigi Spesialis Konservasi Gigi
3	Pendidikan Dokter Gigi Spesialis Prostodontik
4	Pendidikan Dokter Gigi Spesialis Periodontik
5	Pendidikan Dokter Gigi Spesialis Bedah Mulut
6	Pendidikan Dokter Gigi Spesialis Kedokteran Gigi Anak
7	Pendidikan Dokter Gigi Spesialis Ortodontik
8	Pendidikan Dokter Gigi Spesialis Radiologi Kedok.Gigi (mulai tahun 2009)
9	Jurusan Kesehatan Gigi Poltekes (Mahasiswa Perawat Gigi)

3.7. Manajemen dan Administrasi

Manajemen dan administrasi merupakan bagian dari operasionalisasi rumah sakit pendidikan, mencakup efektivitas dan

efisiensi pelaksanaan proses pendidikan meliputi koordinasi, kebijakan penyelenggaraan, administrasi pembiayaan, evaluasi dan penjaminan mutu pendidikan profesi kedokteran.

Dalam menjalankan fungsi sebagai rumah sakit, beberapa persyaratan kelengkapan administrasi telah diupayakan sejak tahun 2004 dan sampai saat ini masih terus dilakukan. Beberapa kelengkapan administrasi yang sudah dimiliki RSGM FKG UNPAD seperti yang tercantum dibawah ini.

Tabel 3.7 Kelengkapan administrasi RSGM UNPAD

No	Kelengkapan Administrasi
	<p>SOP SERI A: PELAYANAN MEDIS</p> <ul style="list-style-type: none"> - SOP Instalasi Penyakit Mulut - SOP Instalasi/Bagian Konservasi - SOP Instalasi/Bagian Prostodonti - SOP Intalasi/ Bagian Bedah Mulut - SOP Instalasi/ Bagian Radiologi <p>SOP SERI B: PENUNJANG MEDIS</p> <p>SOP SERI C: ADMINISTRASI DAN KEUANGAN</p>

3.8. Sumber Daya Manusia

Jumlah seluruh pegawai yang bekerja di RSGM FKG Unpad adalah 156 orang; termasuk dokter gigi/dokter gigi spesialis yang berdasarkan posisi dan profesinya bekerja dalam bidang pendidikan

maupun pelayanan kepada masyarakat. Profil pegawai RSGM FKG Unpad dapat dilihat di bawah ini.

<u>No</u>	<u>Jenis Pegawai</u>	<u>Jumlah</u>
1	Dokter Gigi Umum	38
2	Dokter Gigi Spesialis Penyakit Mulut	3
3	Dokter Gigi Spesialis Radiologi	3
4	Dokter Gigi Spesialis Konservasi Gigi	8
5	Dokter Gigi Spesialis Prostodontik	7
6	Dokter Gigi Spesialis Periodontik	5
7	Dokter Gigi Spesialis Bedah Mulut	13
8	Dokter Gigi Spesialis Kedokteran Gigi Anak	13
9	Dokter Gigi Spesialis Ortodontik	13
10	Magister Manajemen Rumah Sakit	4
11	PerawatGigi	10
12	TeknikerGigi	1
13	AsistenApoteker	1
14	Satuan Pengamanan	7
15	Teknisi	3
16	Pekarya	19
17	Kebersihan (outsourcing)	8
	Jumlah	156

Sementara itu sumber daya manusia yang belum dimiliki oleh RSGM FKG UNPAD adalah apoteker, penata rontgen, penata kesehatan lingkungan, penata rekam medik, perawat umum, ahli gizi, Dokter Spesialis Anak, Penyakit Dalam, Anestesi (direncanakan akan bekerjasama dengan Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung)

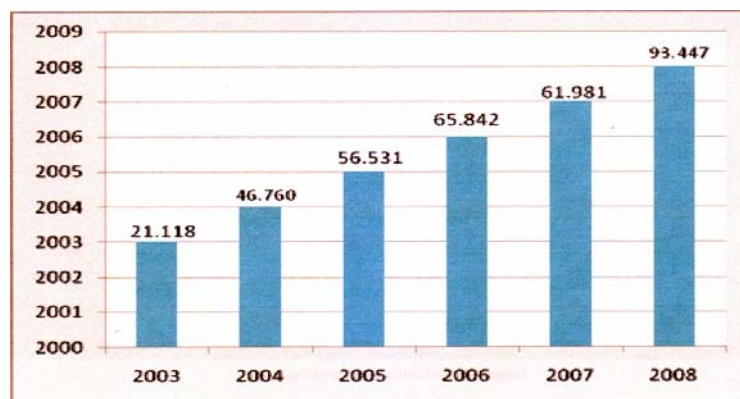
3.9. Infection Control

Prinsip pengendalian infeksi adalah pencegahan penularan penyakit, baik dari satu pasien ke pasien yang lain, pasien ke dokter gigi atau sebaliknya, maupun dari dokter gigi ke dokter gigi lainnya. Tindakan pencegahan infeksi dalam penanganan pasien meliputi :

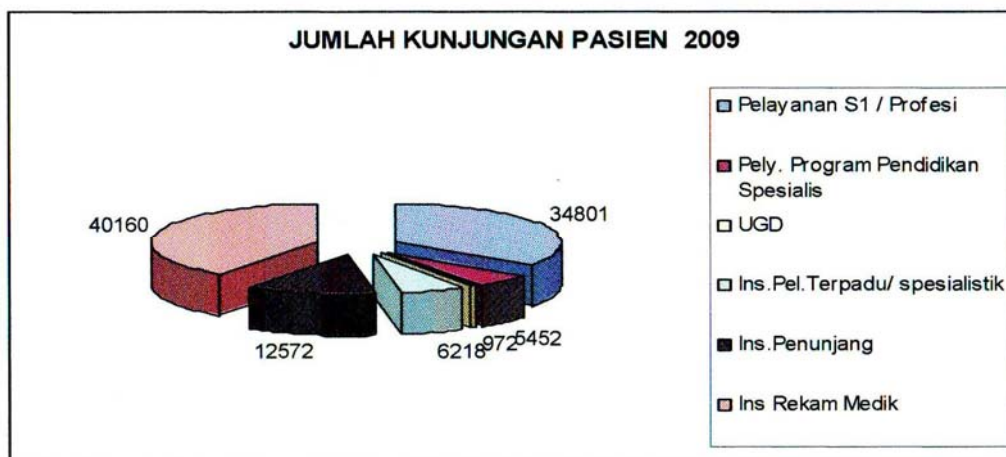
- Tindakan aseptis operator sebelum dan saat menangani pasien
- Tindakan aseptis operator pra & pasca menangani pasien
- Sarana dan prasarana pendukung pengendalian infeksi seperti tempat sampah yang dipisahkan menjadi infeksius dan non infeksius, sarana sterilisator alat kedokteran gigi, dan sebagainya.

3.10. Jumlah kunjungan pasien RSGM FKG UNPAD

Terdapat 8 instalasi yang digunakan untuk pendidikan profesi, yaitu penyakit mulut, konservasi gigi, prostodonti, periodonti, pedodonti, bedah mulut/eksodonti, ortodonti dan KPBI. Juga digunakan klinik eksekutif bagi pasien yang ingin dikerjakan oleh spesialis.



Gambar 2. Grafik Kunjungan Pasien RSGM FKG UNPAD



Gambar 3. Diagram Kunjungan Pasien Berdasarkan Instalasi di RSGM FKG UNPAD

3.11. Kegiatan Rumah Sakit Gigi dan Mulut UNPAD

Resume kegiatan dan jumlah kunjungan pasien di RSGM UNPAD adalah sebagai berikut (Profil RSGM UNPAD, 2006):

1. Rata-rata kunjungan poli : 157 orang/ hari
2. Pasien unit gigi darurat dirawat : 611 orang/ tahun
4. Kegiatan Pelayanan Bedah Mulut sederhana : 2880 orang/tahun
5. Kegiatan Pelayanan Bedah Mulut Kompleks : 927 orang/tahun
6. Kegiatan Pelayanan Ortodonti : 359 orang/tahun
7. Kegiatan Pelayanan Konservasi : 595 orang/tahun
8. Kegiatan Pelayanan Prostodonti : 262 orang/tahun
9. Kegiatan Pelayanan Periodonti : 4292 orang/tahun
10. Kegiatan Pelayanan Penyakit Mulut : 675 orang/tahun
11. Kegiatan Pelayanan Pedodonti : 593 orang/tahun



Gambar 4. Tampak samping RSGM FKG UNPAD



Gambar 5. Instalasi Cleft Centre



Gambar 6. Rawat Inap RSGM FKG UNPAD



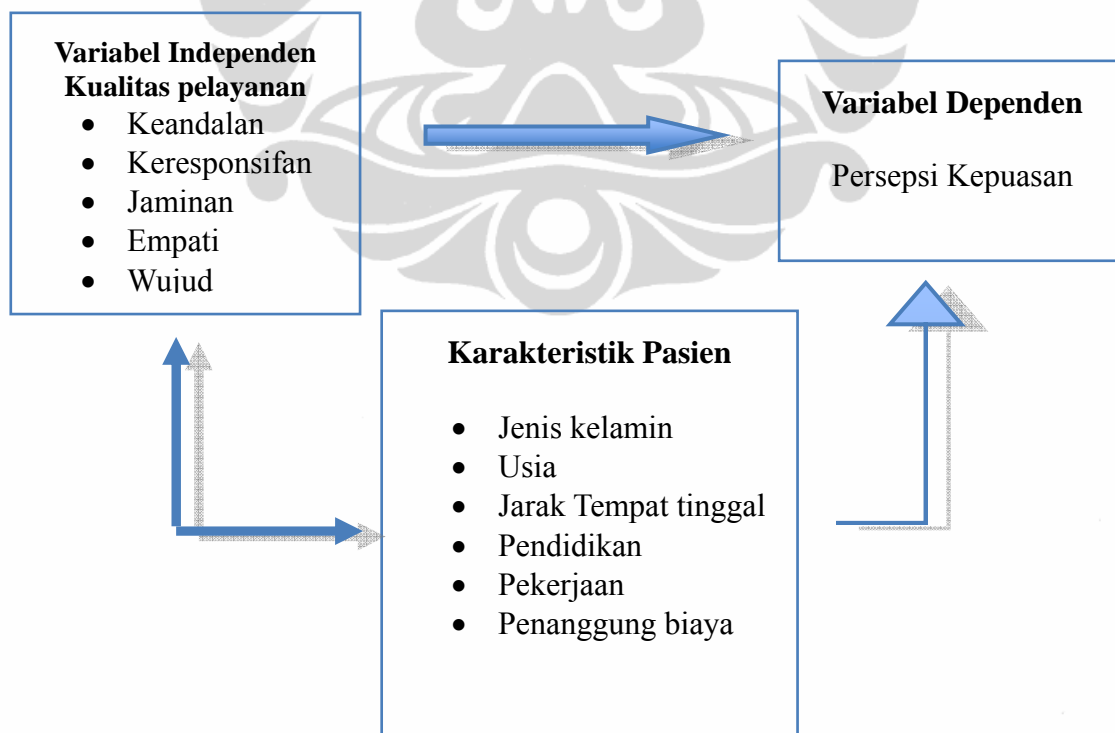
BAB 4

KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI OPERASIONAL

4.1 Kerangka Konsep

Berdasarkan literatur yang berkaitan dengan persepsi pasien dan literatur tentang variabel yang berhubungan dengan persepsi terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit, maka pada penelitian ini akan dikelompokkan dua variabel yang terbagi atas variabel dependen, yakni persepsi pasien, dan variabel independen terdiri dari keandalan (*reliability*), koresponsifan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan wujud (*tangible*). Selain itu juga akan diteliti variabel yang dapat menjadi faktor yang mempengaruhi persepsi pasien, yakni variabel karakteristik pasien terdiri dari jenis kelamin, usia, jarak tempat tinggal, pendidikan, pekerjaan, dan penanggung biaya.

Gambar 4.1 Kerangka Konsep Penelitian



4.2 HIPOTESIS

Dari kerangka konsep di atas, dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

4.2.1. Hipotesis Mayor

Tidak ada hubungan antara karakteristik pelayanan rumah sakit dan karakteristik pasien dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan di RSGM FKG UNPAD.

4.2.2. Hipotesis Minor

- a. Tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM FKG UNPAD
- b. Tidak ada hubungan antara usia dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM FKG UNPAD.
- c. Tidak ada hubungan antara jarak tempat tinggal dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM FKG UNPAD
- d. Tidak ada hubungan antara pendidikan dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM FKG UNPAD.
- e. Tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM FKG UNPAD.
- f. Tidak ada hubungan antara penanggung biaya dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM FKG UNPAD.
- g. Tidak ada hubungan antara faktor *reliability* (keandalan) dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM FKG UNPAD
- h. Tidak ada hubungan antara faktor *responsiveness* (keresponsifan) dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM FKG UNPAD.
- i. Tidak ada hubungan antara faktor *assurance* (jaminan) dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM FKG UNPAD.
- j. Tidak ada hubungan antara faktor *empathy* (empati) dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM FKG UNPAD.
- k. Tidak ada hubungan antara faktor *tangibles* (wujud) dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM FKG UNPAD.

1. Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan di
RSGM FKG UNPAD

4.3 Definisi Operasional

Di bawah ini dijelaskan definisi operasional dari variabel-variabel yang ada, cara/alat ukur, skala ukur, dan hasil ukurnya. Hasil ukur disajikan dalam bentuk skala likert. Skala nilai yang digunakan dapat ganjil maupun genap, rentang alternatif tanggapan dapat menggunakan alternatif berupa “ya” dan “tidak”, tiga lima, tujuh, sembilan, sebelas dan bahkan lebih. Beberapa peneliti menganjurkan untuk menggunakan skala lima atau sepuluh nilai (Aritonang, 2005).

No	Variabel	Definisi operasional	Cara ukur	Alat ukur	Skala ukur	Hasil ukur
1	Persepsi Pasien	Persepsi pasien yang melakukan perawatan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut UNPAD	Wawancara	Kuesioner	Likert	1-10
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan seluruh staf di RSGM UNPAD untuk memberikan jasa pelayanan kepada pasien	Wawancara	Kuesioner	Likert	1-10
3	Keresponsifan (<i>Responsiveness</i>)	Sikap seluruh staf RSGM UNPAD untuk memberikan bantuan jasa pelayanan pada pasien dengan pemberian informasi yang jelas	Wawancara	Kuesioner	Likert	1-10
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kemampuan, kesopanan yang dimiliki staf RSGM UNPAD sehingga menimbulkan perasaan	Wawancara	Kuesioner	Likert	1-10

		aman dan nyaman bagi pasien				
5	Empati (<i>Empathy</i>)	Sikap seluruh staf RSGM UNPAD dalam memberikan perhatian dan memahami keinginan pasien	Wawancara	Kuesioner	Likert	1-10
6	Wujud (<i>Tangible</i>)	Bukti fisik yang dapat dilihat di RSGM UNPAD, meliputi kebersihan dan kenyamanan ruang perawatan, ruang tunggu, toilet, dan lain-lain	Wawancara	Kuesioner	Likert	1-10
7	Karakteristik pasien	Karakteristik yang melekat pada pasien/pendamping pasien terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan, jarak tempat tinggal, pekerjaan, frekuensi kunjungan dan penanggung biaya	Data sekunder	Kuesioner	Nominal/ ordinal/ interval	Sesuai masing-masing variabel
8	Jarak Tempat tinggal	Jarak antara domisili pasien dengan RSGM UNPAD	Data Sekunder	Kuesioner	Interval	0= $1 \leq 10$ km 1= > 10 km
9	Jenis kelamin	Status jender pasien/pendamping	Data sekunder	Kuesioner	Nominal	Laki-laki, perempuan
10	Usia	Usia responden yang dihitung dari awal lahir sampai dengan tahun terakhir pada saat dilakukan penelitian	Data sekunder	Kuesioner	Interval	0= < 30 th, 1= ≥ 30 tahun
11	Pendidikan	Jenjang pendidikan formal tertinggi yang dicapai oleh	Data sekunder	Kuesioner	Ordinal	Tidak sekolah, SD, SLTP,SLTA/

		pasien/pendamping				SMK, Perguruan Tinggi
12	Pekerjaan	Suatu kegiatan yang dilakukan responden untuk mencukupi kebutuhan hidup keluarganya	Data sekunder	Kuesioner	Ordinal	1. Buruh/petani/pedagang 2. Pelajar/mahasiswa 3. Pegawai Negeri 4. Pegawai Swasta 5. Wiraswasta 6. Lain-lain
13	Penanggung biaya	Jenis asal pembiayaan pengobatan pasien	Data sekunder	Kuesioner	Interval	0= non KoAss 1=KoAss
14	Kepuasan	Tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi pasien/keluarga terdekat pasien	Data sekunder	Kuesioner	Likert	1-10

BAB 5

METODOLOGI PENELITIAN

5.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei, bersifat deskriptif analitik dan *cross sectional* (potong lintang) karena pengumpulan data penelitian dilakukan dalam waktu yang sama dan hanya sesaat saja.

5.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjadjaran Bandung. Alasan dilakukan penelitian pada lokasi ini karena RSGM UNPAD merupakan salah satu rumah sakit gigi dan mulut yang menjadi pusat rujukan di Jawa Barat dan setiap tahunnya RSGM UNPAD selalu berusaha memberikan dan meningkatkan pelayanannya kepada pasien.

5.3 Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan dilakukan pada bulan Mei 2010.

5.4 Populasi dan Sampel

5.4.1 Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke RSGM UNPAD untuk melakukan pemeriksaan dan perawatan gigi dan mulut selama periode waktu tertentu, yaitu pada bulan Mei 2010.

5.4.2. Sampel

Penarikan sample secara *conference sampling* , adalah

siapa saja yang datang untuk melakukan perawatan di RSGM UNPAD. Banyaknya sampel dihitung dengan menggunakan rumus penentuan besar sampel pada penelitian *cross sectional* :

$$n = \frac{Z(1/2\alpha)^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

$$= \frac{((1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5)}{(0,1)^2} = 96$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Z = nilai baku deviasi normal dengan tingkat kepercayaan 95%
($\alpha=1,96$)

p = 0,5 (diambil nilai max = 0,5)

q = 1-p = 0,5

d = derajat akurasi (presisi) yang diinginkan (0,1)

Dengan rumus tersebut maka diperoleh jumlah sampel yang dipakai untuk penelitian ini adalah 96 orang. Dengan ditambahkan 10 % dengan asumsi terdapat *error* maka total sampel adalah 106 orang.

5.5 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

5.5.1 Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi yang dipakai dalam sampel penelitian ini adalah:

1. Responden telah dilakukan *informed consent* dan merupakan pasien baru yang berkunjung ke RSGM UNPAD
2. Responden telah berusia 13 tahun atau lebih, dewasa atau remaja muda yang dapat menjawab pertanyaan dalam kuesioner secara mandiri dan jika terdapat responden yang tidak dapat menjawab pertanyaan sendiri (seperti

lansia atau anak-anak) dapat dibantu dengan pendampingnya bila ada.

5.5.2 Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah:

1. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden dalam penelitian ini
2. Mahasiswa, dosen dan karyawan RSGM FKG UNPAD.

5.6. Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan pengambilan data secara langsung dengan menggunakan kuesioner dan sekunder yaitu dengan mengambil literatur di RSGM.

5.7. Metode Pengumpulan data

Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan masalah penelitian, kemudian responden menjawab dengan menuliskan jawaban atau memberikan tanda pada jawaban yang telah disediakan. Kuesioner diberikan pada seluruh pasien baru yang berkunjung selama penelitian dilaksanakan sampai dengan mencapai total sampel yang diperlukan telah tercapai. Kuesioner diberikan pada awal pasien datang dan dikembalikan setelah pasien selesai melakukan perawatan pada hari yang sama.

5.8. Pengolahan data

Beberapa tahap yang dilakukan dalam pengolahan data adalah sebagai berikut:

1. Editing

Editing atau proses mengedit data dilakukan secara langsung dengan tujuan mengetahui kelengkapan jawaban, kejelasan jawaban, dan kesalahan pengisian.

2. Coding

Yaitu memindahkan data dari kuesioner yang telah dijawab responden menggunakan kode tertentu untuk mempercepat pemasukan data dan mempermudah analisis data.

3. *Entry data*

Data dimasukkan ke dalam komputer, kemudian dilakukan pengolahan data.

4. *Cleaning data*

Pengecekan data yang telah dimasukkan ke dalam komputer, untuk melihat apakah terdapat kesalahan pada saat tahap pemasukan data.

5.9. Analisis data

Analisis data akan dilakukan secara deskriptif mencakup analisa univariat untuk mendeskripsikan masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian dan analisis bivariat untuk menjelaskan hubungan antar variabel dengan *t-test independent* dan korelasi *pearson's*. Analisis multivariat dengan uji regresi logistik kemudian seluruh hasil disajikan dalam bentuk tabel.

BAB 6

HASIL PENELITIAN

6.1. Kerangka penyajian

Hasil penelitian yang akan disajikan adalah pelaksanaan penelitian, analisis deskriptif (univariat) dengan tujuan menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang akan diteliti, analisis analitik (bivariat) untuk menganalisis hubungan antar dua variabel dan analisis multivariat yang bertujuan untuk menghubungkan antara beberapa variabel independen dengan satu variabel dependen.

6.2. Pelaksanaan penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Mei 2010 dengan memberikan kuesioner kepada pasien baru yang telah disebutkan kriteria inklusi sebelumnya, kuesioner tersebut diambil pada hari yang sama setelah pasien selesai melakukan perawatan.

6.3. Analisis Univariat

6.3.1 Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden

6.3.1.1 Jenis kelamin

Tabel 6.3.1.1. Jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki	30	28.0	28.3	28.3
perempuan	76	71.0	71.7	100.0
Total	106	99.1	100.0	
Missing System	1	.9		
Total	106	100.0		

Data Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjadjaran menunjukkan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2008 jenis kelamin wanita lebih tinggi (60 %) daripada pasien dengan jenis kelamin laki-laki

(40%). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian ini bahwa dari 106 responden yaitu pasien yang berkunjung ke RSGM Unpad pada bulan Mei 2010 ini lebih banyak yang berjenis kelamin wanita dengan jumlah 76 (71%) daripada laki-laki dengan jumlah 30 (28%).

6.3.1.2 Usia

Tabel 6.3.1.2. Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	72	67.3	67.3	67.3
1	35	32.7	32.7	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Usia responden dikelompokkan menjadi dewasa (yaitu seluruh pasien dengan usia diatas 30 tahun dan diberi kode 1) dan dewasa muda (yaitu seluruh pasien dengan usia kurang atau sama dengan 30 tahun dan diberi kode 0). Dari 106 responden didapatkan hasil pasien yang berkunjung ke RSGM UNPAD yaitu pasien dewasa muda dengan jumlah 72 (67,3 %) sedangkan pasien dewasa hanya 35 pasien (32,7%) saja. Penelitian Ram di RSGM FKG UNPAD pada tahun 2008 menunjukkan bahwa pasien yang paling banyak berkunjung adalah dengan rentang usia 21-30 tahun yaitu sebanyak 185 dari 300 responden.

6.3.1.3. Pendidikan

Status pendidikan dibagi menjadi 2 kategori yaitu Perguruan Tinggi (diberi kode 1) dan bukan Perguruan Tinggi (diberi kode 0). Hasil penelitian yang dilakukan Ram tahun 2008 menunjukkan bahwa dari 300 responden, terdapat 192 pasien yang berpendidikan Perguruan Tinggi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian ini bahwa dari 106 responden terdapat 80 responden yang berpendidikan perguruan tinggi (74,8%) sedangkan sisanya yang bukan perguruan tinggi sebanyak 27 responden atau hanya 25,2% saja.

Tabel 6.3.1.3 Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	27	25.2	25.2	25.2
1	80	74.8	74.8	100.0
Total	106	100.0	100.0	

6.3.1.4. Penanggung biaya

Tabel 6.3.1.4. Penanggung biaya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	47	43.9	43.9	43.9
1	60	56.1	56.1	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Dari seluruh responden, didapatkan hasil sebanyak 60 pasien (56,1 %) penanggung biaya perawatannya adalah ko ass (kode pada tabel adalah

1) dan sisanya sebanyak 46 pasien (47%) penanggung biaya perawatannya bukan oleh ko ass, melainkan oleh pihak pribadi maupun pihak ke tiga.

6.3.1.5. Pekerjaan

Tabel 6.3.1.5. Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	67	62.6	62.6	62.6
1	40	37.4	37.4	100.0
Total	107	100.0	100.0	

Hasil penelitian menunjukkan pasien dengan pekerjaan mahasiswa paling banyak melakukan kunjungan ke RSGM UNPAD. Dari 106 responden, 67 (62,6%) adalah mahasiswa dan sisanya sebanyak 40 (37,4 %) adalah bukan mahasiswa. Penelitian tahun 2008 yang dilakukan Ram juga menunjukkan bahwa mahasiswa lebih banyak daripada pekerjaan lainnya, yaitu sebanyak 192 dari total keseluruhan 300 responden.

6.3.1.6. Jarak tempat tinggal

Tabel 6.3.1.6 Jarak tempat tinggal

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	54	50.5	50.5	50.5
1	53	49.5	49.5	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Distribusi frekuensi berdasarkan jarak tempat tinggal menunjukkan sebanyak 54 responden (50,5 %) memiliki rumah tinggal berjarak 1- 10 km dari RSGM UNPAD dan sebanyak 53 responden (49,5%) memiliki rumah tinggal dengan jarak lebih dari 10 km dari RSGM UNPAD. Data RSGM UNPAD tahun 2008 menunjukkan bahwa pasien yang paling

banyak berkunjung berdomisili di sekitar RSGM UNPAD dengan jarak paling jauh adalah 10 km.

6.3.2. Distribusi frekuensi berdasarkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan

6.3.2.1. *Reliability*

Dari 106 responden yang memberikan penilaian dari skala 1 sampai dengan 10, kemudian dianalisis menggunakan SPSS 16.0 terhadap masing-masing pertanyaan yang berhubungan dengan *reliability*. Hasilnya adalah sebagai berikut:

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Prosnerima	106	1	10	6.96	1.650
yanperiksa	106	1	10	6.92	1.620
jadyan	106	1	10	6.96	1.872
prosyon	106	1	10	6.79	1.711
gasket	106	1	10	6.73	1.797
Valid N (listwise)	106				

Sehingga dapat ditampilkan ringkasan hasilnya pada tabel berikut ini.

Tabel 6.3.2.1. *Reliability*

No	<i>Reliability</i>	Rata-rata	Total
1	Kecepatan prosedur penerimaan pasien	6,96	738
2	Kecepatan pelayanan pemeriksaan	6,92	734
3.	Ketepatan jadwal pelayanan dokter gigi	6,96	738
4.	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	6,79	720
5.	Kecepatan petugas loket	6,73	713
	Rata-rata	6,872	728,6

Responden memberikan penilaian untuk kategori *reliability*, paling tinggi adalah kecepatan prosedur penerimaan pasien dan ketepatan jadwal pelayanan dokter gigi yaitu dengan nilai rata-rata 6,96 dan yang paling rendah adalah kecepatan petugas loket dengan nilai 6,73.

6.3.2.2 Responsiveness

Dengan cara yang sama dilakukan analisis distribusi frekuensi untuk *responsiveness* dan dapat disimpulkan hasilnya sebagai berikut.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
mampudrg	106	3	10	7.24	1.571
gasbiar	106	2	10	6.66	1.661
gasusaha	106	3	10	6.94	1.626
gasjelas	106	1	10	7.32	1.642
gasgagap	106	1	10	7.08	1.668
gasinfo	106	1	10	7.33	1.620
Valid N (listwise)	106				

Tabel 6.3.2.2 Responsiveness

No	Responsiveness	Rata-rata	Total
1	Kemampuan dokter gigi dalam menyelesaikan keluhan pasien	7,24	767
2	Petugas tidak membiarkan pasien menunggu lama	6,66	706
3.	Petugas memenuhi kebutuhan pasien	6,94	736
4.	Kejelasan petugas memberikan keterangan perawatan	7,32	776
5.	Ketanggapan petugas akan kebutuhan pasien	7,08	751
6	Kejelasan informasi yang diberikan petugas	7,33	777
	Rata-rata	7,095	752,167

Rata-rata nilai tertinggi diberikan responden untuk *responsiveness* adalah tentang kejelasan informasi yang diberikan petugas.yaitu 7,32, sedangkan nilai terendah terdapat pada hal petugas tidak membiarkan pasien menunggu lama.

Dibandingkan dengan *reliability*, responden memberikan rata-rata penilaian lebih besar pada *responsiveness*, yakni 7,095.

6.3.2.3 Assurance

Rata-rata penilaian responden yang tertinggi dengan nilai 7,42 adalah pengetahuan dokter gigi untuk menetapkan diagnosis penyakit, sedangkan nilai terendah diberikan responden untuk keterampilan petugas dalam mengalami gangguan teknis dengan nilai 6,80. Total nilai rata-rata untuk *assurance* adalah 7,21. Analisis distribusi frekuensi tentang *assurance* disajikan dalam tabel berikut ini.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
taudr	106	4	10	7.42	1.352
gasdengar	106	3	10	7.26	1.599
drgterampil	106	4	10	7.46	1.311
gasterampil	106	1	10	6.80	1.647
jamkam	106	2	10	7.12	1.491
Valid N (listwise)	106				

Tabel 6.3.2.3 Assurance

No	Assurance	Rata-rata	Total
1	Pengetahuan dokter gigi menetapkan diagnosis penyakit	7,42	787
2	Petugas mendengarkan dan memberikan solusi untuk setiap keluhan	7,26	770
3.	Keterampilan dokter gigi dalam bekerja	7,46	791
4.	Keterampilan petugas dalam menangani gangguan teknis	6,80	721
5	Jaminan keamanan pelayanan	7,12	755
	Rata-rata	7,21	764,8

6.3.2.4. *Empathy*

Responden memberikan penilaian terhadap analisis distribusi frekuensi berdasarkan *empathy* dengan rata-rata 7,24. Nilai tertinggi adalah tentang kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan dan nilai terendah pada kepekaan petugas dalam menerima keluhan pasien. Dalam persepsi ini, skor rata-rata penilaian paling tinggi adalah *empathy*.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
gassopan	106	2	10	7.44	1.628
yanstatus	106	1	10	7.43	1.937
gaspeka	106	3	10	6.86	1.659
Valid N (listwise)	106				

Tabel 6.3.2.4 *Empathy*

No	<i>Empathy</i>	Rata-rata	Total
1	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan	7,44	789
2	Pelayanan tanpa memandang status sosial	7,43	788
3.	Kepekaan petugas dalam menerima keluhan pasien	6,86	727
	Rata-rata	7,24	768

6.3.2.5 *Tangible*

Distribusi frekuensi berdasarkan *tangible* dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
rukruang	106	1	10	6.61	1.771
ruangrapi	106	1	10	6.54	1.923
alatsiap	106	2	10	6.73	1.834
alatmodern	106	1	10	6.35	1.937
tunggunyaman	106	2	10	6.59	1.861
fasduk	106	1	10	5.71	1.990
toilet	106	1	9	5.51	1.996
Valid N (listwise)	106				

Tabel 6.3.2.5 *tangible*

No	<i>Tangible</i>	Rata-rata	Total
1	Kejelasan petunjuk ruangan	6,61	701
2	Kerapihan ruang pelayanan medis	6,54	693
3.	Kesiapan alat-alat yang dipakai	6,73	713
4.	Kecanggihan alat yang tersedia	6,35	673
5	Kenyamanan ruang tunggu pasien	6,59	699
6	Keberadaan fasilitas pendukung di ruang tunggu pasien	5,71	605
7	Keberadaan toilet yang bersih	5,84	5,51
	Rata-rata	6,29	666,86

Penilaian paling rendah yaitu pada keberadaan toilet yang bersih dengan nilai rata-rata 5,51 dan penilaian paling tinggi adalah pada kesiapan alat yang dipakai dengan nilai rata-rata 6,73. Dari ke 5 variabel yang dianalisis ternyata persepsi pasien terhadap *tangible* menunjukkan rata-rata penilaian yang terkecil. Persepsi pasien yang paling baik adalah pada dimensi *empathy*, berikutnya *assurance*, *responsiveness*, *reliability* dan *tangible*. Secara keseluruhan, persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 variabel tersebut menghasilkan nilai rata-rata 6,94 yang dapat dilihat pada tabel 6.3.2.6.

Tabel 6.3.2.6. persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan

No	Variabel	Skor	Rata-rata
1	<i>Reliability</i>	728,6	6,87
2	<i>Responsiveness</i>	752,2	7,09
3	<i>Assurance</i>	764,8	7,21
4	<i>Empathy</i>	768	7,25
5	<i>Tangible</i>	666,86	6,29
	Total Kualitas	736,09	6,94

6.3.3. Distribusi frekuensi kepuasan pasien

Dari segi kepuasan, pasien yang memberikan penilaian puas dengan pelayanan yang diberikan RSGM UNPAD adalah 54 responden (50,5 %). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ram tahun 2008 bahwa dari 300 responden, yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan RSGM UNPAD adalah sebanyak 62,7 %. Dari hasil penelitian, rata-rata penilaian yang terendah 4 dan tertinggi 10 dengan total rata-rata keseluruhan penilaian untuk kepuasan adalah 6,5. Hal ini dapat dilihat dalam tabel 6.3.3.1 dan 6.3.3.2.

Tabel 6.3.3.1 Kepuasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	53	49.5	49.5	49.5
1	54	50.5	50.5	100.0
Total	107	100.0	100.0	

Tabel 6.3.3.2 Deskriptif kepuasan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
puas	106	4	10	6.55	1.261
Valid N (listwise)	106				

6.4 Analisis Bivariat

Analisis bivariat yang dipakai dalam penelitian ini yaitu uji korelasi *pearson* untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan, mengetahui apakah terdapat hubungan antara karakteristik pelayanan rumah sakit dengan kepuasan, maupun hubungan antara karakteristik pelayanan rumah sakit dengan kepuasan. Kemudian uji *t-test* digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan persepsi diantara karakteristik responden terhadap pelayanan rumah sakit. Hasil dianalisis dengan menggunakan SPSS 16.0 dan akan menghasilkan dua uji T, yaitu uji T dengan asumsi varian kedua kelompok sama (*equal variances assumed*) dan uji T dengan asumsi varian kedua kelompok tidak sama (*equal variances not assumed*).

6.4.1 Hubungan karakteristik pelayanan rumah sakit dan kepuasan

6.4.1.2 Hubungan *reliability* dan kepuasan

Tabel 6.4.1.2 hubungan *reliability* dan kepuasan

		newpuas	reli
kepuasan	Pearson Correlation	1	.155
	Sig. (2-tailed)		.112
	N	106	106
reliability	Pearson Correlation	.155	1
	Sig. (2-tailed)	.112	
	N	106	106

Tabel 6.4.1.2 menunjukkan hasil uji korelasi *pearson* dan didapatkan hasil nilai $r=0,155$. Kesimpulannya adalah hubungan antara kepuasan dan *reliability* menunjukkan hubungan yang berpola positif artinya semakin besar *reliability* maka semakin besar kepuasannya. Kuatnya hubungan antara kepuasan dan *reliability* adalah 0,112, hal ini

menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *reliability* dan kepuasan.

6.4.1.3 Hubungan *responsiveness* dan kepuasan

Tabel 6.4.1.3 Hubungan *responsiveness* dan kepuasan

		newpuas	respon
kepuasan	Pearson Correlation	1	.308**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	106	106
responsiveness	Pearson Correlation	.308**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	106	106

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

Tabel 6.4.1.3 menunjukkan hasil uji korelasi *pearson* dan didapatkan hasil nilai $r=0,308$. Kesimpulannya adalah hubungan antara kepuasan dan *responsiveness* menunjukkan hubungan yang berpola positif artinya semakin besar *responsiveness* maka semakin besar kepuasannya. Kuatnya hubungan antara kepuasan dan *responsiveness* adalah 0,001. Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dan kepuasan.

6.4.1.4 Hubungan *assurance* dan kepuasan

Tabel 6.4.1.4 menunjukkan hasil uji korelasi *pearson* dan didapatkan hasil nilai $r=0,310$. Kesimpulannya adalah hubungan antara kepuasan dan *assurance* menunjukkan hubungan yang berpola positif artinya semakin besar *assurance* maka semakin besar kepuasannya. Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *assurance* dan kepuasan.

Tabel 6.4.1.4 Hubungan *assurance* dan kepuasan

		newpuas	assure
kepuasan	Pearson Correlation	1	.310**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	106	106
assurance	Pearson Correlation	.310**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	106	106

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

6.4.1.5 Hubungan *empathy* dan kepuasan

Tabel 6.4.1.5 Hubungan *empathy* dan kepuasan

		newpuas	emph
kepuasan	Pearson Correlation	1	.334**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	106	106
empathy	Pearson Correlation	.334**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	106	106

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

Tabel 6.4.1.5 menunjukkan hasil uji korelasi *pearson* dan didapatkan hasil nilai $r=0,334$. Kesimpulannya adalah hubungan antara kepuasan dan *empathy* menunjukkan hubungan yang berpola positif artinya semakin besar *empathy* maka semakin besar kepuasannya. Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *empathy* dan kepuasan.

6.4.1.6 Hubungan *tangible* dan kepuasan

Tabel 6.4.1.6 Hubungan *tangible* dan kepuasan

		kepuasan	tang
kepuasan	Pearson Correlation	1	.246*
	Sig. (2-tailed)		.011
	N	106	106
tangible	Pearson Correlation	.246*	1
	Sig. (2-tailed)	.011	
	N	106	106

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

Tabel 6.4.1.6 menunjukkan hasil uji korelasi *pearson* dan didapatkan hasil nilai $r = 0,246$. Kesimpulannya adalah hubungan antara kepuasan dan *tangible* menunjukkan hubungan yang berpola positif artinya semakin besar *tangible* maka semakin besar kepuasannya. Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dan kepuasan.

6.4.1.7 Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan

Tabel 6.4.1.7 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

		totalqual	newpuas
totalqual	Pearson Correlation	1	.319**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	106	106
newpuas	Pearson Correlation	.319**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	106	107

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

Tabel 6.4.1.7 menunjukkan hasil uji korelasi *pearson* dan didapatkan hasil nilai $r = 0,319$. Kesimpulannya adalah hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan menunjukkan hubungan yang berpola positif artinya semakin besar skor kualitas pelayanan maka semakin besar kepuasannya. Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan.

6.4.2 Hubungan karakteristik responden dan kepuasan

Untuk melihat hubungan karakteristik responden dan kepuasan pasien, digunakan uji *independent t-test* karena membandingkan variabel katagorik dan numerik. Dikatakan independent karena data kelompok satu tidak bergantung pada kelompok kedua.

6.4.2.1. Hubungan jenis kelamin dan kepuasan

Tabel 6.4.2.1 Hubungan Jenis Kelamin dan Kepuasan

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
newpuas Equal variances assumed	.018	.893	.549	104	.584	-.060	.109	-.275	.156
Equal variances not assumed			.547	52.755	.587	-.060	.109	-.279	.159

Tabel 6.4.2.1 menunjukkan hasil uji *t test independent*. uji kesamaan varian digunakan uji *levene* dan menghasilkan nilai 0,893 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak didapat perbedaan varian (varian kedua kelompok sama). Selanjutnya dicari uji *p value* uji t pada bagian varian sama, yaitu dapat dilihat pada kolom sig (*2 tailed*) yaitu sebesar 0,584 yang berarti tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan dengan pasien laki-laki dan perempuan.

6.4.2.2 Hubungan usia dan kepuasan



Tabel 6.4.2.2 Hubungan Usia dan Kepuasan

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
usia	Equal variances assumed	1.820	.180	.681	105	.498	.06219	.09137	-.11898	.24337
	Equal variances not assumed			.680	104.517	.498	.06219	.09141	-.11907	.24346

Tabel 6.4.2.2 menunjukkan hasil uji *t test independent*. uji kesamaan varian digunakan uji *levene* dan menghasilkan nilai 0,180 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak didapat perbedaan varian (varian kedua kelompok sama). Selanjutnya dicari uji *p value* uji t pada bagian varian sama, yaitu dapat dilihat pada kolom sig (*2 tailed*) yaitu sebesar 0,498

yang berarti tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan dengan pasien yang berusia > 30 tahun dan pasien yang berumur < 30 tahun.

6.4.2.3 Hubungan pendidikan dan kepuasan

Tabel 6.4.2.3 menunjukkan hasil uji *t test independent*. uji kesamaan varian digunakan uji *levene* dan menghasilkan nilai 0,582 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak didapat perbedaan varian (varian kedua kelompok sama). Selanjutnya dicari uji *p value* uji t pada bagian varian sama, yaitu dapat dilihat pada kolom sig (2 tailed) yaitu sebesar 0,783 yang berarti tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan dengan pasien yang pendidikannya perguruan tinggi dan pasien yang berpendidikan bukan perguruan tinggi.

Tabel 6.4.2.3 Hubungan Pendidikan dan Kepuasan

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
neweduc Equal variances assumed	.305	.582	-.276	105	.783	-.02341	.08475	-.19145	.14463
Equal variances not assumed			-.276	104.741	.783	-.02341	.08477	-.19151	.14469

6.4.2.4 Hubungan pekerjaan dan kepuasan

Tabel 6.4.2.4 Hubungan Pekerjaan dan Kepuasan

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
newjob Equal variances assumed	.863	.355	.470	105	.639	.04437	.09434	-.14268	.23143
Equal variances not assumed			.470	104.807	.639	.04437	.09436	-.14272	.23147

Tabel 6.4.2.4 menunjukkan hasil uji *t test independent*. uji kesamaan varian digunakan uji *levene* dan menghasilkan nilai 0,355 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak didapat perbedaan varian (varian kedua kelompok sama). Selanjutnya dicari uji *p value* uji t pada bagian varian sama, yaitu dapat dilihat pada kolom sig (2 *tailed*) yaitu sebesar 0,639 yang berarti tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan dengan pasien mahasiswa dan pasien yang selain mahasiswa.

6.4.2.5 Hubungan penanggung biaya dan kepuasan

Tabel 6.4.2.5 Hubungan Penanggung biaya dan Kepuasan

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
newbiaya Equal variances assumed	.861	.356	.495	105	.622	.04787	.09676	-.14399	.23972
Equal variances not assumed			.495	104.995	.622	.04787	.09675	-.14396	.23970

Tabel 6.4.2.5 menunjukkan hasil uji *t test independent*. uji kesamaan varian digunakan uji *levене* dan menghasilkan nilai 0,356 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak didapat perbedaan varian (varian kedua kelompok sama). Selanjutnya dicari uji *p value* uji t pada bagian varian sama, yaitu dapat dilihat pada kolom sig (2 *tailed*) yaitu sebesar 0,622 yang berarti tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan dengan pasien dengan penanggung biaya ko ass dan penanggung biaya selain ko ass.

6.4.2.6 Hubungan jarak tempat tinggal dan kepuasan

Tabel 6.4.2.6 Hubungan Jarak Tempat Tinggal dan Kepuasan

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
newjarak Equal variances assumed	.043	.836	-.866	105	.388	-.08421	.09724	-.27702	.10861
Equal variances not assumed			-.866	104.968	.388	-.08421	.09724	-.27702	.10861

Tabel 6.4.2.6 menunjukkan hasil uji *t test independent*. uji kesamaan varian digunakan uji *levene* dan menghasilkan nilai 0,836 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak didapat perbedaan varian (varian kedua kelompok sama). Selanjutnya dicari uji *p value* uji t pada bagian varian sama, yaitu dapat dilihat pada kolom sig (2 *tailed*) yaitu sebesar 0,388 yang berarti tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan dengan pasien mahasiswa dan pasien yang selain mahasiswa.

6.4.3 Hubungan antara *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*

Untuk melihat apakah terdapat hubungan di antara variabel kualitas pelayanan digunakan uji korelasi koefisien *pearson's*. Korelasi ini mengukur

bagaimana antar variabel terdapat hubungan. Korelasi *pearson's* digunakan untuk mengukur hubungan yang linier. Hasil yang didapat yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Hubungan mana yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan dapat dilihat pada analisis multivariat.

Tabel 6.4.3 Hubungan antara *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*

		reli	respon	assure	emph	tang
Reliability	Pearson Correlation	1	.630**	.566**	.497**	.558**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	106	106	106	106	106
Responsiveness	Pearson Correlation	.630**	1	.836**	.749**	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	106	106	106	106	106
Assurance	Pearson Correlation	.566**	.836**	1	.783**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	106	106	106	106	106
Empathy	Pearson Correlation	.497**	.749**	.783**	1	.629**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	106	106	106	106	106
Tangible	Pearson Correlation	.558**	.642**	.658**	.629**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	106	106	106	106	106

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

6.4.4 Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan

Hasil yang diperoleh didapat nilai korelasi *pearson* (r) adalah 0,422 dan kekuatan hubungan antara kepuasan dan kualitas pelayanan adalah 0,000. Kesimpulannya adalah hubungan kepuasan dengan kualitas

pelayanan menunjukkan hubungan yang kuat dan berpola positif. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan yang diperoleh.

	Mean	Std. Deviation	N
puas	6.55	1.261	106
totalqual	6.9442	1.12630	106

Tabel 6.4.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

		puas	totalqual
puas	Pearson Correlation	1	.422**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	106	105
totalqual	Pearson Correlation	.422**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	105	106

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

Hasil uji statistik didapatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan kualitas pelayanan.

6.4.5 Perbedaan persepsi berdasarkan karakteristik responden

6.4.5.1 Perbedaan persepsi *reliability* berdasarkan jenis kelamin

Tabel 6.4.5.1 Perbedaan Persepsi *Reliability* Berdasarkan Jenis Kelamin

Bivariat	Rata2 laki	Rata2 perempuan	Levene's test	t-test
Kecepatan prosedur penerimaan	7,07	6,92	.754	.684
Kecepatan pemeriksaan	6,03	7,04	.881	.247
Ketepatan jadwal pelayanan	6,40	6,49	.360	.831
Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	6,77	6,80	.119	.923
Kecepatan petugas loket	6,53	6,80	.891	.490

Tabel diatas merupakan ringkasan hasil analisis bivariat antara jenis kelamin dan persepsi pasien terhadap *reliability*. Uji kesamaan varian dilakukan dengan uji *Levene*. Jika nilai p *levене test* kurang dari alpha ($p < 0,05$) maka varian beda dan jika nilai p *levене test* lebih dari alpha ($p > 0,05$) maka varian sama (*equal*). Pada uji *levене* diatas menghasilkan $p > 0,05$ untuk setiap pertanyaan yang berhubungan dengan *reliability* sehingga dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan persepsi terhadap *reliability* antara laki-laki dan perempuan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa p value uji t pada setiap pertanyaan menghasilkan $p > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan tidak ada perbedaan yang signifikan antara jenis kelamin dengan persepsi terhadap *reliability*.

6.4.5.2 Perbedaan persepsi *responsiveness* berdasarkan jenis kelamin

Pada uji *levене* berikut ini menghasilkan $p > 0,05$ untuk setiap pertanyaan yang berhubungan dengan *responsiveness* sehingga dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan persepsi terhadap *responsiveness* antara laki-laki dan perempuan. Hasil penelitian

juga menunjukkan bahwa p value uji t pada setiap pertanyaan menghasilkan $p > 0.05$ sehingga dapat disimpulkan tidak ada perbedaan yang signifikan antara jenis kelamin dengan persepsi terhadap *responsiveness*.

Tabel 6.4.5.2 Perbedaan Persepsi *Responsiveness* Berdasarkan Jenis Kelamin

Bivariat	Rata2 laki	Rata2 perempuan	Levene's test	t-test
Kemampuan dokter gigi menyelesaikan keluhan pasien	6,93	7,36	.935	.214
Petugas tidak membiarkan pasien menunggu lama	6,77	6,62	.897	.681
Petugas segera memenuhi kebutuhan pasien	6,90	6,96	.205	.864
Petugas memberikan penjelasan tentang perawatan yang akan dilakukan	7,20	7,37	.586	.637
Petugas tanggap akan kebutuhan pasien	6,93	7,14	.245	.559
Petugas memberikan informasi yang jelas	7,17	7,39	.259	.516

6.4.5.3 Perbedaan persepsi *assurance* berdasarkan jenis kelamin

Hasil analisis ini untuk melihat apakah terdapat perbedaan persepsi tentang *assurance* dari responden yang memiliki jenis kelamin yang berbeda. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa p value uji t pada setiap pertanyaan menghasilkan $p > 0.05$ sehingga dapat disimpulkan tidak ada perbedaan yang signifikan antara jenis kelamin dengan persepsi tentang *assurance*.

Tabel 6.4.5.3 Perbedaan persepsi *assurance* berdasarkan jenis kelamin

Bivariat	Rata2 laki	Rata2 perempuan	Levene's test	t-test
Pengetahuan dokter gigi menetapkan diagnosis penyakit	7,33	7,46	.276	.665
Petugas mendengarkan keluhan pasien	7,17	7,30	.500	.695
Keterampilan dokter gigi dalam bekerja	7,40	7,49	.108	.760
Keterampilan petugas menangani gangguan teknis	6,67	6,86	.944	.598
Jaminan keamanan pelayanan	6,90	7,21	.680	.336

6.4.5.4 Perbedaan persepsi *empathy* berdasarkan jenis kelamin

Tabel 6.4.5.4 Perbedaan persepsi *empathy* berdasarkan jenis kelamin

Bivariat	Rata2 laki	Rata2 perempuan	Levene's test	t-test
Kesopanan petugas memberikan pelayanan	7,53	7,41	.345	.723
Pelayanan tanpa memandang status sosial	6,93	7,63	.103	.095
Kepekaan petugas menerima keluhan	6,67	6,93	.370	.457

P value uji t pada setiap pertanyaan tentang *empathy* menghasilkan $p > 0.05$. Pada pertanyaan tentang pelayanan tanpa memandang status sosial rata-rata penilaian yang diberikan perempuan cenderung lebih baik (7,63) daripada laki-laki (6,93) sehingga dapat disimpulkan walaupun terdapat perbedaan dalam pemberian nilai tersebut namun hasil statistik menunjukkan tidak ada perbedaan yang

signifikan antara persepsi tentang *assurance* dari responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki dan perempuan.

6.4.5.5 Perbedaan persepsi *tangible* berdasarkan jenis kelamin

Tabel 6.4.5.5 Perbedaan persepsi *tangible* berdasarkan jenis kelamin

Bivariat	Rata2 laki	Rata2 perempuan	Levene's test	t-test
Petunjuk ruang jelas	6,33	6,72	.989	.309
Ruang pelayanan medis rapi dan bersih	6,57	6,53	.163	.923
Kesiapan alat yang dipakai	6,37	6,87	.179	.206
Kecanggihan peralatan yang tersedia	6,13	6,43	.516	.474
Kenyamanan ruang tunggu pasien	6,50	6,63	.031	.745
Fasilitas pendukung	5,53	5,78	.220	.431
Kebersihan toilet	5,43	5,54	.199	.807

Hasil statistik juga menunjukkan tidak ada perbedaan persepsi tentang *tangible* dari responden yang memiliki jenis kelamin yang berbeda.

6.4.5.6 Perbedaan persepsi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* berdasarkan jenis kelamin

Kesimpulan mengenai persepsi tentang *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* dapat dilihat dalam tabel di bawah ini. p value uji t pada setiap pertanyaan menghasilkan $p > 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara jenis kelamin dengan persepsi tentang seluruh variabel kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

Tabel 6.4.5.6 Perbedaan persepsi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* berdasarkan jenis kelamin

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
reliability	Equal variances assumed	2.183	.143	-.456	104	.649	-.13053	.28635	-.69836	.43731
	Equal variances not assumed			-.506	67.541	.614	-.13053	.25771	-.64483	.38378
responsive	Equal variances assumed	2.358	.128	-.562	104	.575	-.15702	.27923	-.71073	.39670
	Equal variances not assumed			-.630	68.926	.531	-.15702	.24922	-.65420	.34017
assurance	Equal variances assumed	1.916	.169	-.692	104	.491	-.16982	.24555	-.65675	.31711
	Equal variances not assumed			-.772	68.383	.443	-.16982	.21987	-.60852	.26887
empathy	Equal variances assumed	.560	.456	-.855	104	.395	-.28012	.32765	-.92987	.36963
	Equal variances not assumed			-.856	53.388	.396	-.28012	.32712	-.93613	.37589
tangible	Equal variances assumed	1.213	.273	-.793	104	.430	-.23333	.29440	-.81715	.35048
	Equal variances not assumed			-.873	66.155	.386	-.23333	.26723	-.76686	.30019

6.4.5.7. Perbedaan persepsi *reliability* berdasarkan usia

Tabel 6.4.5.7 Perbedaan persepsi *reliability* berdasarkan usia

Bivariat	>30 th	≤ 30th	<i>Levene's test</i>	<i>t-test</i>
Kecepatan prosedur penerimaan	6,82	7,26	.841	.196
Kecepatan pemeriksaan	6,86	7,06	.671	.560
Ketepatan jadwal pelayanan	7,01	6,85	.713	.681
Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	6,65	7,09	.201	.223
Kecepatan petugas loket	6,62	6,94	.507	.400

Pada uji *levене* yang diuji untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tentang *reliability* dari responden yang memiliki umur lebih dari 30 tahun dan responden yang berumur kurang atau sama dengan 30 tahun menghasilkan $p > 0,05$ untuk setiap pertanyaan yang berhubungan dengan *reliability* sehingga dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan persepsi terhadap *reliability* antara responden yang memiliki umur lebih dari 30 tahun dan responden yang berumur kurang atau sama dengan 30 tahun.

6.4.5.8 Perbedaan persepsi *responsiveness* berdasarkan usia

Dapat dilihat dalam tabel bahwa tidak ada perbedaan persepsi mengenai *responsiveness* dari responden yang memiliki umur lebih dari 30 tahun dan responden yang berumur kurang atau sama dengan 30 tahun.

Tabel 6.4.5.8 Perbedaan persepsi *responsiveness* berdasarkan usia

Bivariat	>30 th	≤ 30th	Levene's test	t-test
Kemampuan dokter gigi menyelesaikan keluhan pasien	7,29	7,12	.312	.597
Petugas tidak membiarkan pasien menunggu lama	6,54	6,91	.747	.286
Petugas segera memenuhi kebutuhan pasien	6,99	6,85	.102	.696
Petugas memberikan penjelasan tentang perawatan yang akan dilakukan	7,32	7,32	.326	.991
Petugas tanggap akan kebutuhan pasien	7,14	6,97	.731	.630
Petugas memberikan informasi yang jelas	7,32	7,35	.444	.921

6.4.5.9 Perbedaan persepsi *assurance* berdasarkan usia

Walaupun terdapat perbedaan nilai rata-rata penilaian untuk *assurance* namun hasil statistik menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan dalam hal *assurance* dari responden yang memiliki umur lebih dari 30 tahun dan responden yang berumur kurang atau sama dengan 30 tahun.

Tabel 6.4.5.9 perbedaan persepsi *assurance* berdasarkan usia

Bivariat	>30 th	≤ 30th	Levene's test	t-test
Pengetahuan dokter gigi menetapkan diagnosis penyakit	7,47	7,32	.720	.599
Petugas mendengarkan keluhan pasien	7,31	7,18	.921	.700
Keterampilan dokter gigi dalam bekerja	7,44	7,50	.793	.840
Keterampilan petugas menangani gangguan teknis	6,92	6,56	.892	.299
Jaminan keamanan pelayanan	7,21	6,94	.919	.392

6.4.5.10 Perbedaan persepsi *empathy* berdasarkan usia

Tabel 6.4.5.10 Perbedaan persepsi *empathy* berdasarkan usia

Bivariat	>30 th	≤ 30th	Levene's test	t-test
Kesopanan petugas memberikan pelayanan	7,58	7,15	.180	.199
Pelayanan tanpa memandang status sosial	7,68	6,91	.029	.056
Kepekaan petugas menerima keluhan	7,04	6,47	.050	.098

Pada uji *levене* yang diuji untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tentang *empathy* dari responden yang memiliki umur lebih dari 30 tahun dan responden yang berumur kurang atau sama dengan 30 tahun menghasilkan $p > 0,05$ untuk setiap pertanyaan yang berhubungan dengan *reliability* sehingga dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan persepsi terhadap *empathy* antara responden yang

memiliki umur lebih dari 30 tahun dan responden yang berumur kurang atau sama dengan 30 tahun.

6.4.5.11 Perbedaan persepsi *tangible* berdasarkan usia

Tabel 6.4.5.11 Perbedaan persepsi *tangible* berdasarkan usia

Bivariat	>30 th	≤ 30th	Levene's test	t-test
Petunjuk ruang jelas	6,71	6,41	.846	.423
Ruang pelayanan medis rapi dan bersih	6,64	6,32	.577	.433
Kesiapan alat yang dipakai	6,82	6,53	.924	.450
Kecanggihan peralatan yang tersedia	6,29	6,47	.455	.659
Kenyamanan ruang tunggu pasien	6,50	6,79	.625	.450
Fasilitas pendukung	5,71	5,71	.842	.995
Kebersihan toilet	5,43	5,56	.330	.731

Walaupun terdapat perbedaan nilai rata-rata penilaian untuk *tangible* namun hasil statistik menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan dalam hal *tangible* dari responden yang memiliki umur lebih dari 30 tahun dan responden yang berumur kurang atau sama dengan 30 tahun.

6.4.5.12 Perbedaan persepsi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* berdasarkan usia

Pada uji *levене* yang dilakukan terhadap *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* menghasilkan $p > 0,05$ untuk setiap pertanyaan yang berhubungan dengan masing-masing variabel kualitas pelayanan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan varian antara kelompok umur lebih dari 30 tahun dan kelompok umur kurang atau sama

dengan 30 tahun. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa p value uji t pada setiap pertanyaan yang berhubungan dengan masing-masing variabel kualitas menghasilkan $p > 0.05$ sehingga dapat disimpulkan tidak ada perbedaan yang signifikan antara kelompok umur lebih dari 30 tahun dan kelompok umur kurang atau sama dengan 30 tahun dengan persepsi terhadap *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

Tabel 6.4.5.12 Perbedaan persepsi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* berdasarkan usia

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
reli	Equal variances assumed	.985	.323	-.895	104	.373	-.24673	.27556	-.79318	.29972
	Equal variances not assumed			-.942	73.886	.349	-.24673	.26183	-.76845	.27499
respon	Equal variances assumed	.058	.811	.042	104	.967	.01130	.26988	-.52388	.54649
	Equal variances not assumed			.042	67.090	.966	.01130	.26621	-.52004	.54265
assure	Equal variances assumed	.106	.745	.715	104	.476	.16944	.23693	-.30041	.63929
	Equal variances not assumed			.728	67.730	.469	.16944	.23284	-.29522	.63411
emph	Equal variances assumed	5.178	.025	1.898	104	.060	.59205	.31197	-.02659	1.21069
	Equal variances not assumed			1.719	51.511	.092	.59205	.34434	-.09909	1.28318
tang	Equal variances assumed	.077	.781	.288	104	.774	.08217	.28486	-.48273	.64706
	Equal variances not assumed			.293	67.494	.770	.08217	.28033	-.47730	.64163

6.4.5.13 Perbedaan persepsi *reliability* berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 6.4.5.13 Perbedaan persepsi *reliability* berdasarkan tingkat pendidikan

Bivariat	Non PT	Perguruan Tinggi	Levene's test	t-test
Kecepatan prosedur penerimaan	7,00	6,95	.766	.891
Kecepatan pemeriksaan	6,81	6,96	.115	.685
Ketepatan jadwal pelayanan	7,19	6,89	.274	.476
Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	7,00	6,72	.889	.468
Kecepatan petugas loket	6,56	6,78	.077	.570

Walaupun terdapat perbedaan nilai rata-rata penilaian untuk *reliability* namun hasil statistik menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan dalam hal *reliability* dari responden yang berpendidikan di Perguruan tinggi dan responden yang berpendidikan selain perguruan tinggi.

6.4.5.14 Perbedaan persepsi *responsiveness* berdasarkan tingkat pendidikan

Untuk kategori *responsiveness* secara keseluruhan memperlihatkan hasil tidak terdapat perbedaan persepsi tentang *responsiveness* dari responden yang memiliki tingkat pendidikan yang berbeda yakni perguruan tinggi dan non perguruan tinggi. Namun untuk pertanyaan butir ke tiga yaitu dalam hal petugas segera memenuhi kebutuhan pasien, *levene's test* memperlihatkan hasil $p = 0,002$ ($p < 0,05$) sehingga dapat dikatakan untuk pertanyaan ini memiliki varian yang berbeda.

Tabel 6.4.5.14 Perbedaan persepsi *responsiveness* berdasarkan tingkat pendidikan

Bivariat	Non PT	Perguruan Tinggi	Levene's test	t-test
Kemampuan dokter gigi menyelesaikan keluhan pasien	7,44	7,16	.151	.427
Petugas tidak membiarkan pasien menunggu lama	6,85	6,59	.161	.490
Petugas segera memenuhi kebutuhan pasien	6,67	7,04	.002	.362
Petugas memberikan penjelasan tentang perawatan yang akan dilakukan	7,41	7,29	.644	.752
Petugas tanggap akan kebutuhan pasien	7,15	7,06	.972	.085
Petugas memberikan informasi yang jelas	7,22	7,37	.622	.690

6.4.5.15 Perbedaan persepsi *assurance* berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 6.4.5.15 Perbedaan persepsi *assurance* berdasarkan tingkat pendidikan

Bivariat	Non PT	Perguruan Tinggi	Levene's test	t-test
Pengetahuan dokter gigi menetapkan diagnosis penyakit	7,19	7,51	.929	.289
Petugas mendengarkan keluhan pasien	7,48	7,19	.530	.416
Keterampilan dokter gigi dalam bekerja	7,67	7,39	.659	.350
Keterampilan petugas menangani gangguan teknis	7,11	6,70	.283	.260
Jaminan keamanan pelayanan	7,04	7,15	.792	.731

Pada uji *levene* yang diuji untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tentang *assurance* dari responden yang memiliki tingkat pendidikan yang berbeda yakni perguruan tinggi dan non perguruan tinggi menghasilkan $p > 0,05$ untuk setiap pertanyaan yang berhubungan dengan *assurance* sehingga dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan persepsi terhadap *assurance* antara responden yang memiliki tingkat pendidikan yang berbeda yakni perguruan tinggi dan non perguruan tinggi.

6.4.5.16 Perbedaan persepsi *empathy* berdasarkan tingkat pendidikan

Pada uji *levene* yang diuji untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tentang *empathy* dari responden yang memiliki tingkat pendidikan yang berbeda yakni perguruan tinggi dan non perguruan tinggi menghasilkan $p > 0,05$ untuk setiap pertanyaan yang berhubungan dengan *empathy* sehingga dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan persepsi terhadap *empathy* antara responden yang memiliki tingkat pendidikan yang berbeda yakni perguruan tinggi dan non perguruan tinggi.

Tabel 6.4.5.16 Perbedaan persepsi *empathy* berdasarkan tingkat pendidikan

Bivariat	Non PT	Perguruan Tinggi	<i>Levene's test</i>	<i>t-test</i>
Kesopanan petugas memberikan pelayanan	7,33	7,48	.835	.686
Pelayanan tanpa memandang status sosial	7,37	7,46	.485	.844
Kepekaan petugas menerima keluhan	6,78	6,89	.604	.771

Untuk kategori *empathy* secara keseluruhan memperlihatkan hasil tidak terdapat perbedaan persepsi tentang *empathy* dari responden yang memiliki tingkat pendidikan yang berbeda yakni perguruan tinggi dan non perguruan tinggi. Dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan persepsi terhadap *empathy* antara responden yang memiliki tingkat pendidikan yang berbeda yakni perguruan tinggi dan non perguruan tinggi.

6.4.5.17 Perbedaan persepsi *tangible* berdasarkan tingkat pendidikan

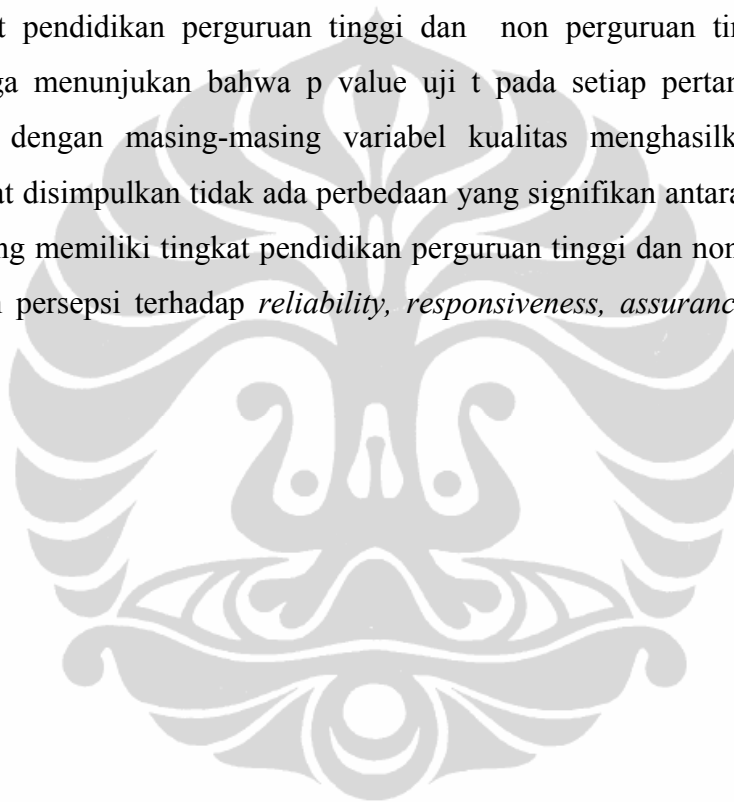
Pada uji *levene* yang diuji untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tentang *tangible* dari responden yang memiliki tingkat pendidikan yang berbeda yakni perguruan tinggi dan non perguruan tinggi menghasilkan $p > 0,05$ untuk setiap pertanyaan yang berhubungan dengan *tangible* sehingga dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan persepsi terhadap *tangible* antara responden yang memiliki tingkat pendidikan yang berbeda yakni perguruan tinggi dan non perguruan tinggi.

Tabel 6.4.5.17 Perbedaan persepsi *tangible* berdasarkan tingkat pendidikan

Bivariat	Non PT	Perguruan Tinggi	Levene's test	t-test
Petunjuk ruang jelas	7,04	6,47	.346	.151
Ruang pelayanan medis rapi dan bersih	6,70	6,48	.046	.606
Kesiapan alat yang dipakai	7,19	6,57	.691	.133
Kecanggihan peralatan yang tersedia	6,93	6,15	.085	.073
Kenyamanan ruang tunggu pasien	7,26	6,37	.436	.031
Fasilitas pendukung	6,11	5,57	.486	.224
Kebersihan toilet	6,00	5,34	.688	.140

6.4.5.18 Perbedaan persepsi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* berdasarkan tingkat pendidikan

Pada uji *levene* yang dilakukan terhadap *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* menghasilkan $p > 0,05$ untuk setiap pertanyaan yang berhubungan dengan masing-masing variabel kualitas pelayanan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan varian antara tingkat pendidikan perguruan tinggi dan non perguruan tinggi. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa p value uji t pada setiap pertanyaan yang berhubungan dengan masing-masing variabel kualitas menghasilkan $p > 0.05$ sehingga dapat disimpulkan tidak ada perbedaan yang signifikan antara kelompok responden yang memiliki tingkat pendidikan perguruan tinggi dan non perguruan tinggi dengan persepsi terhadap *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.



Tabel 6.4.5.18. Perbedaan persepsi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* berdasarkan tingkat pendidikan

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
reli	Equal variances assumed	.395	.531	.170	104	.865	.05035	.29630	-.53723	.63793
	Equal variances not assumed			.164	42.466	.870	.05035	.30688	-.56875	.66945
respon	Equal variances assumed	.634	.428	.128	104	.899	.03696	.28910	-.53634	.61026
	Equal variances not assumed			.124	42.523	.902	.03696	.29917	-.56658	.64050
assure	Equal variances assumed	.020	.887	.429	104	.669	.10895	.25423	-.39519	.61310
	Equal variances not assumed			.419	43.287	.678	.10895	.26025	-.41579	.63370
emph	Equal variances assumed	.186	.667	-.335	104	.738	-.11377	.33976	-.78753	.55999
	Equal variances not assumed			-.308	39.433	.760	-.11377	.36927	-.86042	.63289
tang	Equal variances assumed	1.501	.223	2.039	104	.044	.61041	.29937	.01674	1.20407
	Equal variances not assumed			1.851	38.677	.072	.61041	.32979	-.05684	1.27766

6.4.5.19 Perbedaan persepsi *reliability* berdasarkan pekerjaan

Tabel 6.4.5.19 Perbedaan persepsi *reliability* berdasarkan pekerjaan

Bivariat	Mahasiswa	Non mahasiswa	Levene's test	t-test
Kecepatan prosedur penerimaan	6,93	7,03	.480	.764
Kecepatan pemeriksaan	6,88	7,00	.436	.716
Ketepatan jadwal pelayanan	6,96	6,97	.286	.960
Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	6,81	6,77	.669	.916
Kecepatan petugas loket	6,82	6,56	.389	.481

Pada uji *levене* yang diuji untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tentang *reliability* dari responden yang memiliki pekerjaan yang berbeda yakni mahasiswa dan selain mahasiswa menghasilkan $p > 0,05$ untuk setiap pertanyaan yang berhubungan dengan *reliability* sehingga dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan persepsi terhadap *reliability* antara responden yang memiliki pekerjaan yang berbeda yakni mahasiswa dan selain mahasiswa.

6.4.5.20 Perbedaan persepsi *responsiveness* berdasarkan pekerjaan

Untuk kategori *responsiveness* secara keseluruhan memperlihatkan hasil tidak terdapat perbedaan persepsi tentang *responsiveness* dari responden yang memiliki memiliki pekerjaan yang berbeda yakni mahasiswa dan selain mahasiswa. Dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan persepsi terhadap *responsiveness* antara responden yang memiliki memiliki pekerjaan yang berbeda yakni mahasiswa dan selain mahasiswa.

Tabel 6.4.5.20 Perbedaan persepsi *reliability* berdasarkan pekerjaan

Bivariat	Mahasiswa	Non mahasiswa	Levene's test	t-test
Kemampuan dokter gigi menyelesaikan keluhan pasien	7,15	7,38	.955	.460
Petugas tidak membiarkan pasien menunggu lama	6,64	6,69	.634	.881
Petugas segera memenuhi kebutuhan pasien	7,04	6,77	.106	.403
Petugas memberikan penjelasan tentang perawatan yang akan dilakukan	7,18	7,56	.074	.246
Petugas tanggap akan kebutuhan pasien	6,96	7,31	.173	.296
Petugas memberikan informasi yang jelas	7,25	7,46	.376	.527

6.4.5.21 Perbedaan persepsi *assurance* berdasarkan pekerjaan

Untuk kategori *assurance* secara keseluruhan memperlihatkan hasil tidak terdapat perbedaan persepsi tentang *assurance* dari responden yang memiliki pekerjaan yang berbeda yakni mahasiswa dan selain mahasiswa. Dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan persepsi terhadap *assurance* antara responden yang memiliki pekerjaan yang berbeda yakni mahasiswa dan selain mahasiswa.

Tabel 6.4.5.21 Perbedaan persepsi *assurance* berdasarkan pekerjaan

Bivariat	Mahasiswa	Non mahasiswa	Levene's test	t-test
Pengetahuan dokter gigi menetapkan diagnosis penyakit	7,39	7,49	.476	.718
Petugas mendengarkan keluhan pasien	7,18	7,41	.800	.476
Keterampilan dokter gigi dalam bekerja	7,42	7,54	.769	.650
Keterampilan petugas menangani gangguan teknis	6,96	6,54	.591	.211
Jaminan keamanan pelayanan	7,22	6,95	.519	.362

6.4.5.22 Perbedaan persepsi *empathy* berdasarkan pekerjaan

Tabel 6.4.5.22 Perbedaan persepsi *empathy* berdasarkan pekerjaan

Bivariat	Mahasiswa	Non mahasiswa	Levene's test	t-test
Kesopanan petugas memberikan pelayanan	7,49	7,36	.588	.686
Pelayanan tanpa memandang status sosial	7,48	7,36	.915	.763
Kepekaan petugas menerima keluhan	6,97	6,67	.133	.366

Pada uji *levене* yang diuji untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tentang *empathy* dari responden yang memiliki pekerjaan yang berbeda yakni mahasiswa dan selain mahasiswa menghasilkan $p > 0,05$ untuk setiap pertanyaan yang berhubungan dengan *empathy* sehingga

dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan persepsi terhadap *empathy* antara responden yang memiliki pekerjaan yang berbeda yakni mahasiswa dan selain mahasiswa.

6.4.5.23 Perbedaan persepsi *tangible* berdasarkan pekerjaan

Tabel 6.4.5.23. Perbedaan persepsi *tangible* berdasarkan pekerjaan

Bivariat	Mahasiswa	Non mahasiswa	Levene's test	t-test
Petunjuk ruang jelas	6,57	6,69	.115	.727
Ruang pelayanan medis rapi dan bersih	6,78	6,13	.174	.095
Kesiapan alat yang dipakai	6,84	6,54	.197	.423
Kecanggihan peralatan yang tersedia	6,48	6,13	.052	.373
Kenyamanan ruang tunggu pasien	6,67	6,46	.066	.578
Fasilitas pendukung	5,75	5,64	.078	.794
Kebersihan toilet	5,69	5,21	.025	.233

Uji T dengan asumsi varian kelompok tidak sama terlihat pada butir pertanyaan kebersihan toilet. Didapatkan $p=0.025$ ($p<\alpha$) sehingga dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 % terdapat varian yang tidak sama. Namun hasil uji statistik memberikan hasil bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan mengenai persepsi terhadap kebersihan toilet antara responden yang memiliki pekerjaan mahasiswa dan yang bukan mahasiswa.

6.4.5.24 Perbedaan persepsi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* berdasarkan pekerjaan

Secara keseluruhan uji *levne* yang dilakukan terhadap *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* menghasilkan $p>0,05$ untuk

setiap pertanyaan yang berhubungan dengan masing-masing variabel kualitas pelayanan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan varian antara pekerjaan mahasiswa dan bukan mahasiswa. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa p value uji t pada setiap pertanyaan yang berhubungan dengan masing-masing variabel kualitas menghasilkan $p > 0.05$ sehingga dapat disimpulkan tidak ada perbedaan yang signifikan antara kelompok responden yang memiliki pekerjaan mahasiswa dan bukan mahasiswa dengan persepsi terhadap *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.



Tabel 6.4.5.24 Perbedaan persepsi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* berdasarkan pekerjaan

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
reli	Equal variances assumed	.395	.531	.170	104	.865	.05035	.29630	-.53723	.63793
	Equal variances not assumed			.164	42.466	.870	.05035	.30688	-.56875	.66945
respon	Equal variances assumed	.634	.428	.128	104	.899	.03696	.28910	-.53634	.61026
	Equal variances not assumed			.124	42.523	.902	.03696	.29917	-.56658	.64050
assure	Equal variances assumed	.020	.887	.429	104	.669	.10895	.25423	-.39519	.61310
	Equal variances not assumed			.419	43.287	.678	.10895	.26025	-.41579	.63370
emph	Equal variances assumed	.186	.667	.335	104	.738	-.11377	.33976	-.78753	.55999
	Equal variances not assumed			.308	39.433	.760	-.11377	.36927	-.86042	.63289
tang	Equal variances assumed	1.501	.223	2.039	104	.044	.61041	.29937	.01674	1.20407
	Equal variances not assumed			1.851	38.677	.072	.61041	.32979	-.05684	1.27766

6.4.5.25 Perbedaan persepsi *reliability* berdasarkan penanggung biaya

Untuk kategori *reliability* secara keseluruhan memperlihatkan hasil tidak terdapat perbedaan persepsi tentang *reliability* dari responden yang penanggung biayanya koass dan selain koass. Hasil tes *levене* menunjukkan

terdapat varian yang tidak sama pada pertanyaan kecepatan pemeriksaan. Dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan persepsi terhadap *reliability* antara responden yang penanggung biayanya koass dan selain koass.

Tabel 6.4.5.25 Perbedaan persepsi *reliability* berdasarkan penanggung biaya

Bivariat	Non KoAss	KoAss	Levene's test	t-test
Kecepatan prosedur penerimaan	6,87	7,03	.564	.619
Kecepatan pemeriksaan	6,77	7,05	.025	.371
Ketepatan jadwal pelayanan	7,04	6,90	.692	.695
Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	6,87	6,73	.713	.670
Kecepatan petugas loket	6,70	6,75	.119	.902

6.4.5.26 Perbedaan persepsi *responsiveness* berdasarkan penanggung biaya

Tabel 6.4.5.26 Perbedaan persepsi *responsiveness* berdasarkan penanggung biaya

Bivariat	Non KoAss	KoAss	Levene's test	t-test
Kemampuan dokter gigi menyelesaikan keluhan pasien	7,09	7,36	.012	.380
Petugas tidak membiarkan pasien menunggu lama	6,72	6,61	.011	.729
Petugas segera memenuhi kebutuhan pasien	6,79	7,07	.018	.380
Petugas memberikan penjelasan tentang perawatan yang akan dilakukan	7,00	7,58	.029	.072
Petugas tanggap akan kebutuhan pasien	6,68	7,41	.000	.025
Petugas memberikan informasi yang jelas	7,02	7,58	.001	.080

Uji *levene* yang dilakukan terhadap *responsiveness*, menghasilkan $p > 0,05$ untuk seluruh pertanyaan sehingga dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat ada perbedaan varian antara penanggung biaya yaitu koass dan bukan ko ass. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa p value uji t pada pertanyaan yang berhubungan dengan pertanyaan petugas tanggap akan kebutuhan pasien adalah $p < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara kelompok responden yang penanggung biayanya adalah koass dan penanggung biaya bukan koass dengan persepsi terhadap *responsiveness*.

6.4.5.27 Perbedaan persepsi *assurance* berdasarkan Penanggung biaya

Tabel 6.4.5.27 Perbedaan persepsi *assurance* berdasarkan Penanggung biaya

Bivariat	Non KoAss	KoAss	Levene's test	t-test
Pengetahuan dokter gigi menetapkan diagnosis penyakit	7,17	7,63	.015	.084
Petugas mendengarkan keluhan pasien	7,28	7,25	.281	.943
Keterampilan dokter gigi dalam bekerja	7,47	7,46	.075	.968
Keterampilan petugas menangani gangguan teknis	6,89	6,73	.441	.611
Jaminan keamanan pelayanan	7,17	7,08	.281	.771

Pada uji *levene* yang diuji untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tentang *assurance* dari kelompok responden yang penanggung biayanya adalah koass dan penanggung biaya bukan koass menghasilkan $p > 0,05$ untuk setiap pertanyaan yang berhubungan dengan *assurance* kecuali pertanyaan pengetahuan dokter gigi menetapkan diagnosis penyakit memiliki varian beda. Dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan persepsi terhadap *assurance* antara kelompok responden yang penanggung biayanya adalah koass dan penanggung biaya bukan koass.

6.4.5.28 Perbedaan persepsi *empathy* berdasarkan Penanggung biaya

Tabel 6.4.5.28 Perbedaan persepsi *empathy* berdasarkan Penanggung biaya

Bivariat	Non KoAss	KoAss	Levene's test	t-test
Kesopanan petugas memberikan pelayanan	7,30	7,56	.282	.414
Pelayanan tanpa memandang status sosial	7,13	7,68	.027	.147
Kepekaan petugas menerima keluhan	6,70	6,98	.004	.389

Uji T dengan asumsi varian kelompok tidak sama terlihat pada butir pertanyaan kepekaan petugas menerima keluhan didapatkan $p=0.004$ ($p<\alpha$) dan pertanyaan pelayanan tanpa memandang status sehingga dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 % terdapat varian yang tidak sama. Namun hasil uji statistik memberikan hasil bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan mengenai persepsi terhadap kepekaan petugas menerima keluhan antara responden yang penanggung biayanya adalah koass dan penanggung biaya bukan koass.

6.4.5.29 Perbedaan persepsi *tangible* berdasarkan Penanggung biaya

Dengan cara yang sama, uji T dengan asumsi varian kelompok tidak sama terlihat pada butir pertanyaan kesiapan alat yang dipakai. Didapatkan $p=0.009$ ($p<\alpha$) sehingga dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 % terdapat varian yang tidak sama. Namun hasil uji statistik memberikan hasil bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan mengenai persepsi terhadap kesiapan alat yang dipakai antara responden yang penanggung biayanya adalah koass dan penanggung biaya bukan koass.

Tabel 6.4.5.29 Perbedaan persepsi *tangible* berdasarkan Penanggung biaya

Bivariat	Non KoAss	KoAss	Levene's test	t-test
Petunjuk ruang jelas	6,70	6,54	.569	.647
Ruang pelayanan medis rapi dan bersih	6,55	6,53	.134	.942
Kesiapan alat yang dipakai	6,68	6,76	.009	.593
Kecanggihan peralatan yang tersedia	6,70	6,07	.593	.094
Kenyamanan ruang tunggu pasien	6,68	6,53	.423	.671
Fasilitas pendukung	5,70	5,71	.562	.980
Kebersihan toilet	5,60	5,44	.507	.693

6.4.5.30 Perbedaan persepsi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* berdasarkan penanggung biaya

Keseluruhan Uji *levene* yang dilakukan terhadap *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* menghasilkan $p > 0,05$ untuk pertanyaan, yang berhubungan dengan penanggung biaya sehingga dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan varian antara penanggung biaya yaitu koass dan bukan ko ass. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa p value uji t pada pertanyaan yang berhubungan dengan *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* $p > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara kelompok responden yang penanggung biayanya adalah koass dan penanggung biaya bukan koass dengan persepsi terhadap *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* dan *responsiveness*.

Tabel 6.4.5.30 Perbedaan persepsi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* berdasarkan penanggung biaya

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
reli	Equal variances assumed	.216	.643	-.156	104	.877	-.04046	.25988	-.55581	.47488
	Equal variances not assumed			-.154	94.936	.878	-.04046	.26227	-.56113	.48021
respon	Equal variances assumed	8.484	.004	-1.525	104	.130	-.38256	.25079	-.87988	.11476
	Equal variances not assumed			-1.476	82.600	.144	-.38256	.25924	-.89821	.13309
assure	Equal variances assumed	2.190	.142	-.156	104	.876	-.03476	.22314	-.47725	.40773
	Equal variances not assumed			-.153	91.141	.879	-.03476	.22697	-.48560	.41607
emph	Equal variances assumed	3.262	.074	-1.230	104	.221	-.36423	.29600	-.95120	.22275
	Equal variances not assumed			-1.204	88.791	.232	-.36423	.30246	-.96523	.23677
tang	Equal variances assumed	.159	.691	.556	104	.579	.14868	.26736	-.38151	.67887
	Equal variances not assumed			.554	96.997	.581	.14868	.26856	-.38433	.68169

6.4.5.31 Perbedaan persepsi *reliability* berdasarkan jarak tempat tinggal

Tabel 6.4.5.31 Perbedaan persepsi *reliability* berdasarkan jarak tempat tinggal

Bivariat	≤10 km	>10 km	<i>Levene's test</i>	<i>t-test</i>
Kecepatan prosedur penerimaan	6,69	7,25	.043	.078
Kecepatan pemeriksaan	6,65	7,21	.149	.073
Ketepatan jadwal pelayanan	6,94	6,98	.626	.921
Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	6,70	6,88	.088	.589
Kecepatan petugas loket	6,56	6,90	.186	.321

Pada uji *levене* yang diuji untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tentang persepsi *reliability* dari kelompok responden yang memiliki jarak tempat tinggal ke RSGM Unpad ≤10 km dan yang > 10 km menghasilkan $p > 0,05$ untuk setiap pertanyaan yang berhubungan dengan *reliability* sehingga dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan persepsi terhadap *reliability* antara kelompok responden yang memiliki jarak tempat tinggal ke RSGM Unpad ≤10 km dan yang > 10 km.

6.4.5.32 Perbedaan persepsi *responsiveness* berdasarkan jarak tempat tinggal

Tabel 6.4.5.32 Perbedaan persepsi *responsiveness* berdasarkan jarak tempat tinggal

Bivariat	≤10 km	>10 km	Levene's test	t-test
Kemampuan dokter gigi menyelesaikan keluhan pasien	7,11	7,37	.275	.407
Petugas tidak membiarkan pasien menunggu lama	6,61	6,71	.358	.757
Petugas segera memenuhi kebutuhan pasien	6,83	7,06	.687	.480
Petugas memberikan penjelasan tentang perawatan yang akan dilakukan	7,11	7,54	.624	.182
Petugas tanggap akan kebutuhan pasien	6,96	7,21	.866	.446
Petugas memberikan informasi yang jelas	7,20	7,46	.723	.415

Pada uji *levane* yang diuji untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tentang persepsi *responsiveness* dari kelompok responden yang memiliki jarak tempat tinggal ke RSGM Unpad ≤10 km dan yang > 10 km menghasilkan $p > 0,05$ untuk setiap pertanyaan yang berhubungan dengan *responsiveness* sehingga dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan persepsi terhadap *responsiveness* antara kelompok responden yang memiliki jarak tempat tinggal ke RSGM Unpad ≤10 km dan yang > 10 km.

6.4.5.33 Perbedaan persepsi *assurance* berdasarkan jarak tempat tinggal

Tabel 6.4.5.33 Perbedaan persepsi *assurance* berdasarkan jarak tempat tinggal

Bivariat	≤10 km	>10 km	<i>Levene's test</i>	<i>t-test</i>
Pengetahuan dokter gigi menetapkan diagnosis penyakit	7,48	7,37	.259	.661
Petugas mendengarkan keluhan pasien	7,35	7,17	.450	.568
Keterampilan dokter gigi dalam bekerja	7,31	7,62	.940	.240
Keterampilan petugas menangani gangguan teknis	6,72	6,88	.651	.614
Jaminan keamanan pelayanan	7,20	7,04	.723	.571

Pada uji *levене* yang diuji untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tentang persepsi *assurance* dari kelompok responden yang memiliki jarak tempat tinggal ke RSGM Unpad ≤10 km dan yang > 10 km menghasilkan $p > 0,05$ untuk setiap pertanyaan yang berhubungan dengan *assurance* sehingga dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan persepsi terhadap *assurance* antara kelompok responden yang memiliki jarak tempat tinggal ke RSGM Unpad ≤10 km dan yang > 10 km.

6.4.5.34 Perbedaan persepsi *empathy* berdasarkan jarak tempat tinggal

Pada uji *levене* yang diuji untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tentang persepsi *empathy* dari kelompok responden yang memiliki jarak tempat tinggal ke RSGM Unpad ≤10 km dan yang > 10 km

menghasilkan $p > 0,05$ untuk setiap pertanyaan yang berhubungan dengan *empathy* sehingga dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan persepsi terhadap *empathy* antara kelompok responden yang memiliki jarak tempat tinggal ke RSGM Unpad ≤ 10 km dan yang > 10 km.

Tabel 6.4.5.34 Perbedaan persepsi *empathy* berdasarkan jarak tempat tinggal

Bivariat	≤ 10 km	> 10 km	Levene's test	t-test
Kesopanan petugas memberikan pelayanan	7,33	7,56	.811	.481
Pelayanan tanpa memandang status sosial	7,39	7,48	.650	.808
Kepekaan petugas menerima keluhan	6,72	7,00	.480	.391

6.4.5.35 Perbedaan persepsi *tangible* berdasarkan jarak tempat tinggal

Tabel 6.4.5.35 Perbedaan persepsi *tangible* berdasarkan jarak tempat tinggal

Bivariat	≤ 10 km	> 10 km	Levene's test	t-test
Petunjuk ruang jelas	6,44	6,79	.616	.320
Ruang pelayanan medis rapi dan bersih	6,67	6,40	.639	.484
Kesiapan alat yang dipakai	6,80	6,65	.187	.691
Kecanggihan peralatan yang tersedia	6,15	6,56	.264	.279
Kenyamanan ruang tunggu pasien	6,72	6,46	.618	.474
Fasilitas pendukung	5,70	5,71	.799	.984
Kebersihan toilet	5,22	5,81	.851	.132

Pada uji *levene* yang diuji untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tentang persepsi *tangible* dari kelompok responden yang memiliki jarak tempat tinggal ke RSGM Unpad ≤ 10 km dan yang > 10 km menghasilkan $p > 0,05$ untuk setiap pertanyaan yang berhubungan dengan *tangible* sehingga dapat disimpulkan bahwa pada alpha 5 %, didapat tidak ada perbedaan persepsi terhadap *tangible* antara kelompok responden yang memiliki jarak tempat tinggal ke RSGM Unpad ≤ 10 km dan yang > 10 km.

6.4.5.36 Perbedaan persepsi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* berdasarkan jarak tempat tinggal

Berdasarkan analisis yang telah digunakan, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang bermakna antara persepsi mengenai *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* dengan perbedaan jarak tempuh responden ke RSGM UNPAD.

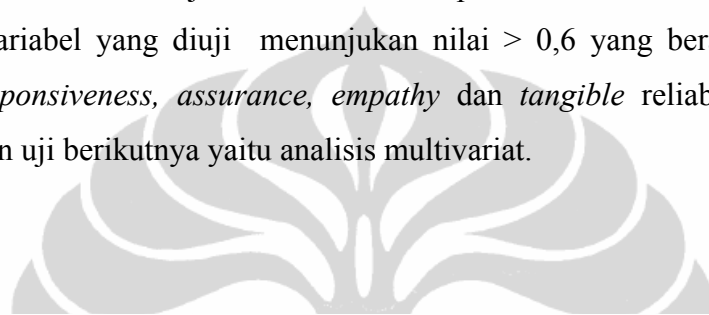
Tabel 6.4.5.36 Perbedaan persepsi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* berdasarkan jarak tempat tinggal

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
reli	Equal variances assumed	2.681	.105	-1.323	104	.189	-.33875	.25614	-.84668	.16918
	Equal variances not assumed			-1.326	102.757	.188	-.33875	.25542	-.84532	.16783
respon	Equal variances assumed	.160	.690	-1.005	104	.317	-.25214	.25077	-.74943	.24516
	Equal variances not assumed			-1.006	103.999	.317	-.25214	.25060	-.74910	.24482
assure	Equal variances assumed	.555	.458	-.003	104	.998	-.00057	.22177	-.44035	.43921
	Equal variances not assumed			-.003	101.810	.998	-.00057	.22223	-.44137	.44023
emph	Equal variances assumed	.003	.955	-.670	104	.505	-.19801	.29565	-.78428	.38827
	Equal variances not assumed			-.670	103.997	.504	-.19801	.29540	-.78380	.38779
tang	Equal variances assumed	.697	.406	-.366	104	.715	-.09727	.26591	-.62459	.43004
	Equal variances not assumed			-.365	102.587	.716	-.09727	.26632	-.62547	.43093

6.5 Uji reliabilitas

Dilakukan uji reliabilitas untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih, dengan melakukan uji *cronbach alpha*. Keputusan uji diinterpretasikan bila *cronbach alpha* $\geq 0,6$ maka variabel reliabel, dan jika *cronbach alpha* $< 0,6$ berarti variabel tidak reliabel.

Berikut adalah hasil uji reliabilitas terhadap 5 variabel kualitas pelayanan, dan seluruh variabel yang diuji menunjukkan nilai $> 0,6$ yang berarti variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* reliabel sehingga dapat dilakukan uji berikutnya yaitu analisis multivariat.



Tabel 6.5.1 Uji *Cronbach alpha*

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
respon	27.6251	20.249	.844	.859
assure	27.5059	21.534	.843	.864
emph	27.4757	19.182	.769	.877
tang	28.4299	20.943	.714	.887
reli	27.8474	22.102	.632	.904

6.6. Analisis Multivariat

Analisis multivariat bertujuan melihat atau mempelajari hubungan beberapa variabel (lebih dari satu variabel) independen dengan satu atau beberapa variabel dependen (umumnya satu variabel dependen). Dari analisis multivariat dapat diketahui variabel independen mana yang paling besar pengaruhnya terhadap variabel dependen. Uji yang dipakai adalah

regresi logistik, karena analisis ini variabel independennya katagorik atau numerik, dan variabel dependennya adalah katagorik.

6.6.1 Pengaruh karakteristik responden terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan

Tabel 6.6.1 Pengaruh karakteristik responden terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	106	100
	Missing Cases	0	
	Total	106	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		106	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable	
Original Value	Internal Value
0	0
1	1

Tabel 6.6.1.1 *Categorical Variables Codings*

		Frequency	Parameter coding
			(1)
jarak	0	54	1.000
	1	52	.000
Pendidikan	0	27	1.000
	1	79	.000
Pekerjaan	0	67	1.000
	1	39	.000
Penanggung biaya	0	47	1.000
	1	59	.000
Usia	0	72	1.000
	1	34	.000

Tabel 6.6.1.2 *Classification Table^{a,b}*

Observed			Predicted		Percentage Correct
			newpuas		
			0	1	
Step 0	kepuasan	0	0	52	.0
		1	0	54	100.0
Overall Percentage					50.9

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

Tabel 6.6.1.3 *Variables in the Equation*

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	.038	.194	.038	1	.846	1.038

Tabel 6.6.1.4 Variables not in the Equation

			Score	df	Sig.
Step 0	Variables	reliability	2.552	1	.110
		responsiveness	10.075	1	.002
		assurance	10.200	1	.001
		empathy	11.843	1	.001
		tangible	6.433	1	.011
		newumur2(1)	.302	1	.582
		neweduc(1)	.113	1	.736
		newjob(1)	.122	1	.727
		newbiaya(1)	.171	1	.679
		newjarak(1)	.951	1	.329
		Overall Statistics			15.104

Tabel 6.6.1.5 Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	16.734	10	.080
	Block	16.734	10	.080
	Model	16.734	10	.080

Tabel 6.6.1.6 Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	130.176 ^a	.146	.195

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than .001.

Tabel 6.6.1.7 Classification Table^a

Observed			Predicted		Percentage Correct
			newpuas		
			0	1	
Step 1	newpuas	0	33	19	63.5
		1	17	37	68.5
Overall Percentage					66.0

a. The cut value is .500



Tabel 6.6.1.8 Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a						
reliability	-.190	.224	.723	1	.395	.827
responsiveness	.320	.353	.818	1	.366	1.376
assurance	.077	.397	.038	1	.846	1.080
empathy	.335	.257	1.702	1	.192	1.398
tangible	.088	.235	.140	1	.709	1.092
Umur	.101	.585	.030	1	.863	1.106
Pendidikan	-.388	.586	.439	1	.508	.678
Pekerjaan	.060	.537	.013	1	.910	1.062
Penanggung biaya	.577	.516	1.248	1	.264	1.780
Jarak	-.367	.440	.695	1	.404	.693
Constant	-4.535	1.684	7.247	1	.007	.011

a. Variable(s) entered on step 1: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, newumur2, neweduc, newjob, newbiaya, newjarak.

Berdasarkan tabel 6.6.1, yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pasien, dengan pengkodean 0 untuk tidak puas dan 1 untuk puas, dan untuk variabel independennya dapat dilihat pada tabel 6.6.1.1. Berdasarkan *classification table*, jika 5 variabel karakteristik responden ini tidak dimasukkan dalam memprediksi kepuasan, maka model ini memberikan *overall percentage*

sebesar 50,9 yang artinya kombinasi antara kelima variabel ini dapat memprediksi kepuasan pasien sebesar 50,9 %. Namun setelah variabel karakteristik responden dimasukan juga bersamaan dengan karakteristik pelayanan maka berdasarkan hasil omnibus test, ternyata model tersebut memberikan *overall percentage* sebesar 66. Artinya kombinasi antara seluruh variabel independen yakni variabel karakteristik pelayanan dan karakteristik responden tersebut dapat memprediksi kepuasan responden sebesar 66%.

Dengan menggunakan metode enter, dihasilkan model akhir regresi logistik sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan} = f \left\{ \text{konstanta} + \text{reliability} + \text{responsiveness} + \text{assurance} + \text{empathy} + \text{tangible} + \text{jenis kelamin} + \text{umur} + \text{pendidikan} + \text{pekerjaan} + \text{penanggung biaya} + \text{jarak} \right\}$$

Seluruh uji memperlihatkan hasil yang tidak signifikan ($p > 0,05$). Namun berdasarkan kolom exp (B) dapat dilihat variabel mana yang paling besar pengaruhnya terhadap variabel dependen, dimana semakin besar nilai exp (B) maka semakin besar pengaruhnya terhadap variabel dependen. Hasil pada uji ini bahwa yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan adalah *empathy*.

Berikut akan diperlihatkan pengaruh masing-masing karakteristek responden terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan.

6.6.1.1 Pengaruh jenis kelamin terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan

Tabel 6.6.1.1 Prediksi kepuasan

Observed	Predicted		
	kepuasan		Percentage Correct
	0	1	
Step 1 kepuasan 0	30	22	57.7
1	19	35	64.8
Overall Percentage			61.3

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a reliability	-.150	.216	.482	1	.487	.861
responsiveness	.232	.329	.495	1	.482	1.261
assurance	.112	.382	.086	1	.769	1.119
empathy	.324	.246	1.726	1	.189	1.382
tangible	.072	.216	.112	1	.738	1.075
Jenis kelamin	.112	.464	.058	1	.810	1.118
Constant	-4.273	1.558	7.519	1	.006	.014

a. Variable(s) entered on step 1: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, sex.

Berdasarkan tabel 6.6.1.1, dengan cara yang sama, didapatkan model hasil seperti di bawah ini:

$$\text{Kepuasan} = f \left\{ \begin{array}{l} \text{konstanta} + \text{reliability} + \text{responsiveness} + \text{assurance} + \text{empathy} + \text{tangible} + \text{jenis} \\ \text{kelamin} \end{array} \right\}$$

Pada model akhir regresi logistik di atas, jika variabel jenis kelamin dimasukkan dalam model ini, maka didapatkan hasil bahwa kombinasi antara variabel tersebut dapat memprediksi kepuasan responden sebanyak 61,3 % dan yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan adalah *empathy*.

6.6.1.2 Pengaruh usia terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan

Classification Table^a

Observed	Predicted		
	kepuasan		Percentage Correct
	0	1	
Step 1 kepuasan 0	31	21	59.6
1	20	34	63.0
Overall Percentage			61.3

Classification Table^a

Observed			Predicted		
			kepuasan		Percentage Correct
			0	1	
Step 1	kepuasan	0	31	21	59.6
		1	20	34	63.0
Overall Percentage					61.3

a. The cut value is .500

Tabel 6.6.1.2 Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a						
reliability	-.150	.218	.472	1	.492	.861
responsiveness	.231	.331	.488	1	.485	1.260
assurance	.113	.383	.087	1	.768	1.120
empathy	.325	.251	1.670	1	.196	1.384
tangible	.075	.216	.120	1	.729	1.078
usia	.006	.468	.000	1	.990	1.006
Constant	-4.224	1.574	7.201	1	.007	.015

a. Variable(s) entered on step 1: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, newumur2.

Berdasarkan tabel 6.6.1.2, dengan cara yang sama, didapatkan model hasil seperti di bawah ini:

$$\text{Kepuasan} = f \left\{ \text{konstanta} + \text{reliability} + \text{responsiveness} + \text{assurance} + \text{empathy} + \text{tangible} + \text{usia} \right\}$$

Pada model akhir regresi logistik di atas, jika variabel usia dimasukkan dalam model ini, maka didapatkan hasil bahwa kombinasi antara variabel tersebut dapat memprediksi kepuasan responden sebanyak 61,3 % dan yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan adalah *empathy*.

6.6.1.3 Pengaruh pendidikan terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan

Classification Table^a

Observed			Predicted		Percentage Correct
			kepuasan		
			0	1	
Step 1	kepuasan	0	31	21	59.6
		1	18	36	66.7
Overall Percentage					63.2

a. The cut value is .500



Tabel 6.6.1.3 Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a						
reliability	-.157	.217	.523	1	.470	.855
responsiveness	.225	.329	.466	1	.495	1.252
assurance	.118	.382	.095	1	.758	1.125
empathy	.314	.248	1.607	1	.205	1.369
tangible	.103	.226	.209	1	.648	1.109
neweduc(1)	-.225	.503	.200	1	.655	.799
Constant	-4.207	1.545	7.415	1	.006	.015

a. Variable(s) entered on step 1: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, neweduc.

Berdasarkan tabel 6.6.1.3, dengan cara yang sama, didapatkan model hasil seperti di bawah ini:

$$\text{Kepuasan} = f \left\{ \begin{array}{l} \text{konstanta} + \text{reliability} + \text{responsiveness} + \text{assurance} + \text{empathy} + \text{tangible} + \\ \text{pendidikan} \end{array} \right\}$$

Pada model akhir regresi logistik di atas, jika variabel pendidikan dimasukkan dalam model ini, maka didapatkan hasil bahwa kombinasi antara variabel tersebut dapat memprediksi kepuasan responden sebanyak 63,2 % dan yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan adalah *empathy*.

6.6.1.4 Pengaruh pekerjaan terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan

Classification Table^a

Observed			Predicted		Percentage Correct
			kepuasan		
			0	1	
Step 1	kepuasan	0	31	21	59.6
		1	19	35	64.8
Overall Percentage					62.3

a. The cut value is .500

Tabel 6.6.1.4 Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a						
reliability	-.150	.216	.485	1	.486	.860
responsiveness	.247	.335	.542	1	.461	1.280
assurance	.108	.383	.080	1	.778	1.114
empathy	.321	.247	1.699	1	.192	1.379
tangible	.067	.218	.093	1	.761	1.069
pekerjaan	.121	.441	.075	1	.784	1.128
Constant	-4.290	1.566	7.502	1	.006	.014

a. Variable(s) entered on step 1: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, newjob.

Berdasarkan tabel 6.6.1.4, dengan cara yang sama, didapatkan model hasil seperti di bawah ini:

$$\text{Kepuasan} = f \left\{ \begin{array}{l} \text{konstanta} + \text{reliability} + \text{responsiveness} + \text{assurance} + \text{empathy} + \text{tangible} + \\ \text{pekerjaan} \end{array} \right\}$$

Pada model akhir regresi logistik di atas, jika variabel pekerjaan dimasukkan dalam model ini, maka didapatkan hasil bahwa kombinasi antara variabel tersebut dapat memprediksi kepuasan responden sebanyak 62,3 % dan yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan adalah *empathy*.

6.6.1.5 Pengaruh penanggung biaya terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan

Classification Table^a

Observed			Predicted		Percentage Correct
			kepuasan		
			0	1	
Step 1	kepuasan	0	31	21	59.6
		1	19	35	64.8
Overall Percentage					62.3

a. The cut value is .500

Tabel 6.6.1.5 Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a						
reliability	-.161	.218	.550	1	.458	.851
responsiveness	.317	.342	.860	1	.354	1.373
assurance	.041	.392	.011	1	.917	1.041
empathy	.364	.250	2.121	1	.145	1.439
tangible	.043	.220	.039	1	.844	1.044
newbiaya(1)	.451	.451	1.001	1	.317	1.570
Constant	-4.502	1.590	8.019	1	.005	.011

a. Variable(s) entered on step 1: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, newbiaya.

Berdasarkan tabel 6.6.1.5, dengan cara yang sama, didapatkan model hasil seperti di bawah ini:

$$\text{Kepuasan} = f \left\{ \begin{array}{l} \text{konstanta} + \text{reliability} + \text{responsiveness} + \text{assurance} + \text{empathy} + \text{tangible} + \\ \text{penanggung biaya} \end{array} \right.$$

Pada model akhir regresi logistik di atas, jika variabel penanggung biaya dimasukkan dalam model ini, maka didapatkan hasil bahwa kombinasi antara

variabel tersebut dapat memprediksi kepuasan responden sebanyak 62,3 % dan yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan adalah *empathy*.

6.6.1.6 Pengaruh jarak terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan

Classification Table^a

Observed			Predicted		Percentage Correct
			kepuasan		
			0	1	
Step 1	kepuasan	0	29	23	55.8
		1	19	35	64.8
Overall Percentage					60.4

a. The cut value is .500



Tabel 6.6.1.6 Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a						
reliability	-.175	.218	.642	1	.423	.840
responsiveness	.200	.334	.358	1	.549	1.221
assurance	.172	.386	.198	1	.656	1.188
empathy	.319	.247	1.666	1	.197	1.376
tangible	.086	.218	.155	1	.694	1.089
jarak	-.411	.428	.926	1	.336	.663
Constant	-4.067	1.565	6.754	1	.009	.017

a. Variable(s) entered on step 1: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, newjarak.

Berdasarkan tabel 6.6.1.6, dengan cara yang sama, didapatkan model hasil seperti di bawah ini:

$$\text{Kepuasan} = f \left\{ \text{konstanta} + \text{reliability} + \text{responsiveness} + \text{assurance} + \text{empathy} + \text{tangible} + \text{jarak} \right\}$$

Pada model akhir regresi logistik di atas, jika variabel jarak dimasukkan dalam model ini, maka didapatkan hasil bahwa kombinasi antara variabel tersebut

dapat memprediksi kepuasan responden sebanyak 60,4 % dan yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan adalah *empathy*.

Dapat disimpulkan bahwa dari analisis multivariat ini, yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan, baik dengan memperhatikan karakteristik responden maupun tidak, adalah dimensi *empathy*.



BAB 7

PEMBAHASAN

7.1. Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dan pengumpulan data dengan kuesioner dilakukan secara *cross sectional*, namun kelemahan dari desain ini adalah keterbatasan dalam menemukan hubungan sebab akibat karena pengukuran variabel bebas dan terikat diukur dalam waktu bersamaan.
2. Penelitian dilakukan di semua bagian Rumah Sakit dan dilakukan secara kuantitatif, sehingga gambaran spesifik tentang persepsi, kualitas pelayanan dan hubungan dengan kepuasan pasien tidak dapat dikelompokkan berdasarkan bagian-bagian yang terdapat di RSGM UNPAD.
3. Pengambilan data dari jawaban kuesioner seluruh pasien baru yang melakukan perawatan di RSGM UNPAD pada bulan Mei 2010. Peneliti meminta bantuan terhadap sejumlah pewawancara dan kemungkinan terjadi ketidakakuratan jawaban yang tersedia.
4. Penelitian ini tidak mengukur gap yang terjadi antara kesesuaian dan harapan pasien, jadi penulis tidak mengetahui harapan pasien yang sebenarnya dan apakah pelayanan yang telah diberikan RSGM FKG UNPAD telah sesuai dengan harapan pasien, sehingga dibutuhkan penelitian lebih lanjut agar lebih dapat menjelaskan keinginan pasien.

7.2 Tinjauan Hasil Penelitian

Setiap pasien akan dapat mengenali diri sendiri atau dari keadaan sekitarnya, melalui stimulus yang diterimanya dan pasien tersebut akan

mengalami persepsi. Hal ini dapat terjadi ketika pasien datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan kemudian pasien akan memilih tempat pelayanan kesehatan yang ditujunya berdasarkan persepsi yang dialaminya lalu persepsi juga akan terjadi ketika pasien telah selesai mendapatkan pelayanannya. Berikut ini adalah hasil penelitian berdasarkan persepsi pasien yang datang ke RSGM UNPAD.

7.2.1 Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden

Faktor utama yang menjadi pengaruh pemanfaatan pelayanan kesehatan menurut Anderson (1968) adalah faktor predisposisi, faktor pendukung dan faktor kebutuhan. Yang termasuk dalam faktor predisposisi didalamnya terdapat faktor demografi seperti jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, suku dan ras. Hasil penelitian didapatkan dari 106 responden, yang paling banyak berkunjung adalah perempuan (76 pasien/71%) daripada laki-laki (30 pasien/28%). Data Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjadjaran menunjukkan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2008 jenis kelamin wanita lebih tinggi (60 %) daripada pasien dengan jenis kelamin laki-laki (40%). Burt (1992) berpendapat bahwa wanita cenderung memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan gigi dibandingkan pria.

Dari 106 responden didapatkan hasil pasien yang berkunjung ke RSGM UNPAD yaitu pasien dewasa muda dengan jumlah 72 (67,3 %) sedangkan pasien dewasa hanya 35 pasien (32,7%) saja. Penelitian Ram pada tahun 2008 menunjukkan bahwa pasien yang paling banyak berkunjung adalah dengan rentang usia 21-30 tahun yaitu sebanyak 185 dari 300 responden. *National Health Interview Survey* di Amerika Serikat menunjukkan anak-anak sekolah dan dewasa muda lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dibandingkan dengan anak prasekolah dan orang tua (Burt, 1992).

Mereka yang berumur di atas 65 tahun lebih sedikit memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dengan rata-rata kunjungan 1,2 % per tahun (Jong, 1981).

Faktor yang juga turut mempengaruhi ialah sosial ekonomi. Semakin tinggi tingkat sosial ekonomi maka tidak ada hambatan untuk melakukan perawatan ke rumah sakit. Hal ini juga berkaitan dengan tingkat pendidikan. Pemanfaatan pelayanan kesehatan antara orang yang berpendidikan tinggi jauh lebih besar dibandingkan dengan yang berpendidikan rendah. Feldstein, 1983 berpendapat bahwa pendidikan yang tinggi memungkinkan seseorang untuk mengetahui dan mengenal gejala awal suatu penyakit sehingga berkeinginan untuk segera mendapatkan perawatan. Hasil penelitian yang dilakukan Ram tahun 2008 menunjukkan bahwa dari 300 responden, terdapat 192 pasien yang berpendidikan Perguruan Tinggi. Hal ini didukung pula dengan penelitian Cutler dan Muney (2007) bahwa tingkat pendidikan pasien memainkan peranan penting dalam kesehatan. Pendidikan meningkatkan kemampuan kognitif pengetahuan setiap individu atau bagaimana individu berpikir, lalu dihubungkan dengan hasil akhir yang baik untuk kesehatannya. Melalui pengetahuan, pendidikan berkontribusi terhadap perubahan perilaku kesehatan. Pengetahuan yang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor pencetus yang berperan dalam mempengaruhi keputusan seseorang untuk berperilaku sehat (Depkes, 2009).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian ini bahwa dari 106 responden terdapat 80 responden yang berpendidikan perguruan tinggi (74,8%) sedangkan sisanya yang bukan perguruan tinggi sebanyak 27 responden atau hanya 25,2% saja.

Jong, 1981 menyatakan bahwa pekerjaan merupakan faktor yang membuat seseorang menggunakan jasa kedokteran gigi. Hasil penelitian yang dilakukan Gift (1984) memperlihatkan bahwa populasi yang tidak terampil dan berketerampilan rendah menggunakan jasa kedokteran gigi lebih rendah dibandingkan dengan mereka yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi. Hasil

penelitian ini didapat dari 106 responden, 67 (62,6%) adalah mahasiswa dan sisanya sebanyak 40 (37,4 %) adalah bukan mahasiswa.

Distribusi frekuensi berdasarkan jarak tempat tinggal menunjukkan sebanyak 54 responden (50,5 %) memiliki rumah tinggal berjarak 1- 10 km dari RSGM UNPAD dan sebanyak 53 responden (49,5%) memiliki rumah tinggal dengan jarak lebih dari 10 km dari RSGM UNPAD. Data RSGM UNPAD tahun 2008 menunjukkan bahwa pasien yang paling banyak berkunjung berdomisili di sekitar RSGM UNPAD dengan jarak paling jauh adalah 10 km. Hanlon (1999) mengemukakan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh tersedianya sumber daya atau dana kesehatan, pendapatan keluarga, jarak tempat tinggal dari tempat pelayanan dan persepsi sehat dari penerima dan pemberi pelayanan.

Keterbatasan biaya merupakan salah satu kendala bagi seseorang untuk berobat ke rumah sakit. Jika ada pihak yang bersedia menanggung biaya perawatan maka seseorang akan datang berobat ke rumah sakit. Dari seluruh responden, didapatkan hasil sebanyak 60 pasien (56,1 %) penanggung biaya perawatannya adalah ko ass dan sisanya sebanyak 46 pasien (47%) penanggung biaya perawatannya bukan oleh ko ass, melainkan oleh pihak pribadi maupun pihak ke tiga.

7.2.2. Distribusi frekuensi berdasarkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan

Responden memberikan penilaian untuk kategori *reliability*, paling tinggi adalah kecepatan prosedur penerimaan pasien dan ketepatan jadwal pelayanan dokter gigi yaitu dengan nilai rata-rata 6,96 dan yang paling rendah adalah kecepatan petugas loket dengan nilai 6,73. Skor rata-rata penilaian yang diberikan responden untuk *reliability* adalah 6,872. Sehingga dapat dikatakan bahwa pada kategori ini ketepatan jadwal pelayanan merupakan

penilaian baik bagi pasien, sehingga harus dipertahankan bahkan lebih baik jika ditingkatkan kembali, dan penilaian terendah adalah kecepatan petugas loket dalam melayani pasien. Oleh karena itu petugas loket disarankan yang terampil, atau dengan menggunakan system komputerisasi on line.

Rata-rata nilai tertinggi diberikan responden untuk *responsiveness* adalah tentang kejelasan informasi yang diberikan petugas yaitu 7,33, sedangkan nilai terendah terdapat pada hal petugas tidak membiarkan pasien menunggu lama yaitu 6,66. Dibandingkan dengan *reliability*, responden memberikan rata-rata penilaian lebih besar pada *responsiveness*, yakni 7,095. Petugas sudah memberikan informasi yang jelas pada pasien sehingga pasien memberikan penilaian tertinggi dalam kategori ini sehingga hal ini harus dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan. Petugas membiarkan pasien menunggu lama sehingga pasien memberikan penilaian terkecil sehingga system penerimaan pasien harus ditinjau kembali.

Rata-rata penilaian responden yang tertinggi dengan nilai 7,42 adalah pengetahuan dokter gigi untuk menetapkan diagnosis penyakit. Hal ini merupakan hal yang baik karena pengetahuan merupakan modal utama bagi seorang dokter gigi untuk menetapkan diagnosis penyakit salah satunya. Karena jika salah mendiagnosis, maka perawatan yang diberikan pun akan tidak tepat sehingga berakibat pada sembuh atau tidaknya pasien. Pengetahuan seorang dokter gigi dapat terus berkembang sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, salah satunya dengan terus mengikuti perkembangan dari internet atau mengikuti pelatihan dan seminar yang berhubungan dengan kedokteran gigi. Sedangkan nilai terendah diberikan responden untuk keterampilan petugas dalam mengalami gangguan teknis dengan nilai 6,80. Kemungkinan hal ini terjadi karena petugas yang kurang tanggap atau fasilitas yang tersedia tidak lengkap. Oleh karena itu sebaiknya seluruh petugas diberikan pelatihan atau jika memungkinkan diadakan seleksi petugas sebelum diterima bekerja, dan diadakan evaluasi berkala untuk melihat kemajuan petugas yang ada. Fasilitas juga harus

disediakan dengan lengkap, dilakukan inventarisasi berkala agar dapat terkontrol peralatan yang tidak ada maupun peralatan yang telah ada namun sudah rusak, pemeliharaan pun harus dilakukan oleh setiap orang yang memakainya. Total nilai rata-rata untuk *assurance* adalah 7,21.

Responden memberikan penilaian terhadap analisis distribusi frekuensi berdasarkan *empathy* dengan rata-rata 7,24. Nilai tertinggi adalah tentang kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, pasien akan memberikan persepsi yang baik jika petugas melayani dengan sopan dan nilai terendah pada kepekaan petugas dalam menerima keluhan pasien. Keluhan pasien merupakan hal yang sangat penting dalam kemajuan suatu rumah sakit, sehingga seharusnya petugas memberikan pelayanan bersamaan dengan bertanya tentang kepuasan atas pelayanan yang sudah diberikan. Kotak keluhan dan saran juga harus disediakan di setiap rumah sakit. Petugas juga harus memberikan pelayanan kepada seluruh pasien tanpa memandang status sosial. Dalam persepsi ini, skor rata-rata penilaian paling tinggi adalah *empathy*.

Suatu perusahaan melaksanakan program pelatihan karyawan yang memungkinkan karyawan untuk dapat melakukan pekerjaan mereka dengan lebih baik. Suatu perusahaan yang telah menentukan melalui suatu kuesioner kepuasan pelanggan yang dapat menunjukkan bahwa para pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima. Oleh karena itu suatu perusahaan (dalam hal ini RSGM UNPAD) harus melaksanakan program untuk memperbaiki keterampilan atau kemampuan para karyawan untuk berkomunikasi antara pribadi-pribadi dengan harapan agar dapat menghasilkan interaksi karyawan pelanggan yang jauh lebih baik dari sebelumnya. (Supranto, 2006).

Penilaian paling rendah yaitu pada keberadaan toilet yang bersih dengan nilai rata-rata 5,51. Rumah sakit selayaknya bersifat steril, terutama toilet untuk pasien, karena di rumah sakit berpotensi terjadi infeksi silang. Toilet harus dibersihkan setiap harinya, diberi pewangi, ventilasi harus dalam

keadaan baik, disediakan tempat sampah khusus, dan jika perlu ada petugas khusus yang bertugas untuk kebersihan toilet, sehingga kebersihannya dapat terjaga setiap saat, dan penilaian paling tinggi adalah pada kesiapan alat yang dipakai. Alat yang akan dipakai harus selalu disiapkan, dicek sebelumnya, apakah alat tersebut baik keadannya, telah steril, dan setelah dipakai harus selalu dibersihkan, disterilkan, dan dikembalikan pada tempat semula agar tetap terawat. Dilakukan penggantian alat jika sudah tidak layak pakai. nilai rata-ratanya adalah 6,73.

Dari ke 5 variabel yang dianalisis ternyata persepsi pasien terhadap *tangible* menunjukkan rata-rata penilaian yang terkecil. Pasien sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi. *Tangible* mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan, serta penampilan pekerja. Kenyataan yang berkaitan dengan suatu perusahaan mencakup obyek yang bervariasi seperti karpet, tempat duduk, pencahayaan, dan lain-lain. Dimensi ini terdiri dari dimensi yang berkaitan dengan peralatan dan fasilitas yang digunakan. (Aritonang, 2005). Oleh karena itu, seluruh hal yang berhubungan dengan *tangible* haruslah diperhatikan oleh pihak rumah sakit.

Persepsi pasien yang paling baik adalah pada dimensi *empathy*, berikutnya *assurance*, *responsiveness*, *reliability* dan *tangible*. Secara keseluruhan, persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 variabel tersebut menghasilkan nilai rata-rata 6,94.

Empathy, *assurance*, *responsiveness*, *reliability* dan *tangible* merupakan dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Beberapa aspek yang kebutuhan dan harapan pasien untuk pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah dengan memperhatikan sikap tenaga pemberi layanan, baik dokter, perawat dan tenaga non medik lainnya yang baik, kemampuan dan pengetahuan tenaga yang memadai, keterampilan petugas yang baik, ketersediaan layanan penunjang dengan peralatan yang canggih serta layanan administrasi yang cepat dan tepat, sehingga kepuasan pasien

terhadap kualitas pelayanan akan berhubungan secara signifikan dengan jumlah kunjungan pasien yang meningkat (Nelson, 1990).

RSGM UNPAD telah memberikan aspek-aspek yang dibutuhkan pasien seperti yang telah diuraikan di atas, dan hasilnya pasien memberikan rata-rata penilaian terbesar adalah dari dimensi *empathy* sehingga dapat disimpulkan bahwa kekuatan yang dimiliki RSGM UNPAD ini karena merupakan kontribusi yang besar dari *empathy* yang diberikan, sehingga hal ini memiliki nilai jual yang sangat penting. Djoko Wijono berpendapat bahwa mutu pelayanan berarti suatu empati, respek dan konsern atau tanggap akan kebutuhannya, pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan mereka, diberikan dengan cara yang ramah pada waktu mereka berkunjung sehingga pasien akan datang kembali untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Faktor utama dalam menentukan kebutuhan pelayanan gigi pada sekelompok orang adalah pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi yang dilakukan sebelumnya.

Keputusan seseorang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan tergantung pada tiga kelompok faktor, yaitu faktor individu yang secara tidak langsung berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan tempat tinggal. Faktor lain yang memungkinkan adalah sumber dalam keluarga seperti asuransi dan fasilitas pelayanan kesehatan. Faktor lainnya adalah faktor kebutuhan yaitu persepsi individu terhadap status kesehatan gigi (Natamiharja, 2000).

Pelanggan memang harus dipuaskan. Pelanggan yang tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan perusahaan lain yang dapat memberikan kepuasan yang lebih baik sehingga mengukur tingkat kepuasan para pelanggan sangat perlu. Alat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan ialah dengan *questioner*. Data yang diperoleh berupa jawaban dari para pelanggan terhadap pertanyaan yang diajukan. (Supranto, 2006). Dari segi kepuasan, pasien yang memberikan penilaian puas dengan pelayanan yang diberikan RSGM UNPAD adalah 54 responden (50,5 %). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ram tahun 2008 bahwa dari 300 responden,

yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan RSGM UNPAD adalah sebanyak 62,7 %. Dari hasil penelitian, rata-rata penilaian yang terendah 4 dan tertinggi 10 dengan total rata-rata keseluruhan penilaian untuk kepuasan adalah 6,5.

Persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa berpengaruh terhadap tingkat kepentingan pelanggan, kepuasan pelanggan dan nilai. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap persepsi pelanggan atas suatu jasa adalah (Rangkuti,2002) tahap pelayanan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama ia menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan.

7.2.3 Analisis hubungan karakteristik responden dan kepuasan

Karakteristik kualitas pelayanan rumah sakit dikategorikan variabel independen dalam penelitian ini adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pasien. Diteliti pula mengenai karakteristik pasien yang merupakan faktor yang kemungkinan berhubungan dengan kualitas pelayanan. Pendekatan konseptual tentang perilaku pencarian pengobatan yang banyak dipergunakan dalam survei pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah teori yang dikembangkan Andersen, dkk. Model asli yang digambarkan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh keluarga tergantung pada faktor predisposisi keluarga, kemampuan mereka untuk melaksanakan dan kebutuhan mereka akan jasa pelayanan tersebut. Untuk komponen predisposisi keluarga tersebut mencakup karakteristik keluarga sebelum kejadian penyakit, yaitu terdapat kecenderungan yang berbeda dalam

penggunaan pelayanan kesehatan. Variabel predisposisi ini adalah umur, jenis kelamin, status perkawinan, variabel struktur sosial seperti pendidikan, pekerjaan kepala keluarga, suku bangsa, serta kepercayaan dan sikap perawatan medis, dokter dan penyakit.

7.2.3.1 Hubungan jenis kelamin dan kepuasan

Uji kesamaan varian digunakan uji *levene* dan menghasilkan nilai 0,893 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak didapat perbedaan varian (varian kedua kelompok sama). Sedangkan *p value* uji t pada bagian varian sama sebesar 0,584 yang berarti tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan dengan pasien laki-laki dan perempuan. Dengan demikian hipotesis penelitian gagal ditolak.

7.2.3.2 Hubungan usia dan kepuasan

Uji kesamaan varian digunakan uji *levene* dan menghasilkan nilai 0,180 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak didapat perbedaan varian (varian kedua kelompok sama). Selanjutnya uji *p value* uji t pada bagian varian sama yaitu sebesar 0,498 yang berarti tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan dengan pasien yang berusia > 30 tahun dan pasien yang berumur < 30 tahun. Dengan demikian hipotesis penelitian gagal ditolak.

7.2.3.3 Hubungan pendidikan dan kepuasan

Uji kesamaan varian digunakan uji *levene* dan menghasilkan nilai 0,582 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak didapat perbedaan varian (varian kedua kelompok sama). Hasil uji *p value* uji t pada bagian varian sama sebesar 0,783 yang berarti tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan dengan pasien yang pendidikannya perguruan tinggi dan pasien yang berpendidikan bukan perguruan tinggi. Dengan demikian hipotesis penelitian gagal ditolak.

7.2.3.4 Hubungan pekerjaan dan kepuasan

Hasil yang didapat adalah uji kesamaan varian digunakan uji *levene* dan menghasilkan nilai 0,355 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak didapat perbedaan varian (varian kedua kelompok sama). *p value* uji t pada bagian varian sama didapatkan hasil sebesar 0,639 yang berarti tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan dengan pasien mahasiswa dan pasien yang selain mahasiswa. Dengan demikian hipotesis penelitian gagal ditolak.

7.2.3.5 Hubungan penanggung biaya dan kepuasan

Hasil uji *t test independent* memperlihatkan uji kesamaan varian digunakan uji *levene* dan menghasilkan nilai 0,356 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak didapat perbedaan varian (varian kedua kelompok sama). Selanjutnya uji *p value* pada bagian varian sama sebesar 0,622 yang berarti tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan dengan pasien dengan penanggung biaya ko ass dan penanggung biaya selain ko ass. Dengan demikian hipotesis penelitian gagal ditolak.

7.2.3.6 Hubungan jarak tempat tinggal dan kepuasan

Hasil uji *t test independent* menunjukkan uji kesamaan varian digunakan uji *levene* dan menghasilkan nilai 0,836 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak didapat perbedaan varian (varian kedua kelompok sama). *p value* uji t pada bagian varian sama sebesar 0,388 yang berarti tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan dengan pasien mahasiswa dan pasien yang selain mahasiswa.

7.2.3.7 Hubungan antara *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*

Untuk melihat apakah terdapat hubungan di antara variabel kualitas pelayanan digunakan uji korelasi koefisien *pearson's*. Korelasi ini mengukur bagaimana antar variabel terdapat hubungan. Korelasi *pearson's* digunakan untuk mengukur hubungan yang linier. Hasil yang didapat yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*, sehingga kelima variabel tersebut dapat lanjut masuk dalam uji multivariat.

7.2.3.8 Perbedaan persepsi berdasarkan karakteristik responden

Kesimpulan bahwa hipotesis penelitian gagal ditolak yang berarti tidak terdapat hubungan antara karakteristik responden (jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, penanggung biaya dan jarak tempat tinggal) dengan kepuasan pasien, maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut apakah terdapat perbedaan persepsi antara karakteristik responden tersebut dengan karakteristik kualitas pelayanan rumah sakit (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*).

Dari segi *reliability*, tidak terdapat perbedaan varian penilaian persepsi berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan jarak tempat tinggal responden. Berdasarkan uji statistik yang digunakan, didapatkan hasil bahwa tidak terdapat perbedaan persepsi tentang *reliability* diantara responden yang berbeda jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan jarak tempat tinggal responden. Namun dalam pertanyaan kecepatan pemeriksaan dokter gigi, hasil statistik menunjukkan terdapat varian beda dari seluruh penilaian yang diberikan responden walaupun tidak terdapat perbedaan yang bermakna mengenai persepsi kecepatan pemeriksaan dokter gigi diantara responden yang penanggung biayanya berbeda.

Sedangkan dari segi *responsiveness*, tidak terdapat perbedaan varian penilaian persepsi berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan jarak

tempat tinggal responden. Berdasarkan uji statistik yang digunakan, didapatkan hasil bahwa tidak terdapat perbedaan persepsi tentang *responsiveness* diantara responden yang berbeda jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan jarak tempat tinggal responden. Namun dalam pertanyaan petugas segera memenuhi kebutuhan pasien pada dimensi pendidikan, hasil statistik menunjukkan terdapat varian beda dari seluruh penilaian yang diberikan responden walaupun tidak terdapat perbedaan yang bermakna mengenai persepsi petugas segera memenuhi kebutuhan pasien diantara responden yang pendidikannya berbeda.

Pada karakteristik *assurance*, tidak terdapat perbedaan varian penilaian persepsi berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan jarak tempat tinggal responden. Berdasarkan uji statistik yang digunakan, didapatkan hasil bahwa tidak terdapat perbedaan persepsi tentang *assurance* diantara responden yang berbeda jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan dan jarak tempat tinggal responden. Namun dalam pertanyaan pengetahuan dokter gigi pada dimensi penanggung biaya, hasil statistik menunjukkan terdapat varian beda dari seluruh penilaian yang diberikan responden walaupun tidak terdapat perbedaan yang bermakna mengenai persepsi pertanyaan pengetahuan dokter gigi diantara responden yang pendidikannya berbeda.

Untuk karakteristik *empathy*, tidak terdapat perbedaan varian penilaian persepsi berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan jarak tempat tinggal responden. Berdasarkan uji statistik yang digunakan, didapatkan hasil bahwa tidak terdapat perbedaan persepsi tentang *empathy* diantara responden yang berbeda jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan dan jarak tempat tinggal responden. Namun dalam pertanyaan pelayanan tidak memandang status dan petugas peka terhadap keluhan pasien pada dimensi penanggung biaya, hasil statistik menunjukkan terdapat varian beda dari seluruh penilaian yang diberikan responden walaupun tidak terdapat perbedaan yang bermakna

mengenai persepsi pertanyaan pelayanan tidak memandang status dan petugas peka terhadap keluhan pasien diantara responden yang penanggung biayanya berbeda.

Pada karakteristik *tangible*, tidak terdapat perbedaan varian penilaian persepsi berdasarkan jenis kelamin, usia, dan jarak tempat tinggal responden. Berdasarkan uji statistik yang digunakan, didapatkan hasil bahwa tidak terdapat perbedaan persepsi tentang *empathy* diantara responden yang berbeda jenis kelamin, usia, pendidikan dan jarak tempat tinggal responden. Namun dalam pertanyaan kebersihan toilet pada dimensi pekerjaan, hasil statistik menunjukkan terdapat varian beda dari seluruh penilaian yang diberikan responden walaupun tidak terdapat perbedaan yang bermakna mengenai persepsi pertanyaan kebersihan toilet diantara responden yang pekerjaannya berbeda.

7.2.4 Hubungan karakteristik pelayanan rumah sakit dan kepuasan

7.2.4.1 Hubungan *reliability* dan kepuasan

Hasil uji korelasi *pearson* dan didapatkan hasil nilai $r=0,155$ dan nilai $p= 0,0005$. Kesimpulannya adalah hubungan antara kepuasan dan *reliability* menunjukkan hubungan yang berpola positif artinya semakin besar *reliability* maka semakin besar kepuasannya. Namun uji statistik menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *reliability* dan kepuasan. Hasil uji statistik menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan dari *reliability* dan kepuasan. Dengan demikian hipotesis penelitian gagal ditolak.

7.2.4.2 Hubungan *responsiveness* dan kepuasan

Hasil uji korelasi *pearson* dan didapatkan hasil nilai $r = 0,308$ dan nilai $p= 0,0005$. Kesimpulannya adalah hubungan antara kepuasan dan *responsiveness* menunjukkan hubungan yang berpola positif artinya semakin

besar *responsiveness* maka semakin besar kepuasannya. Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dan kepuasan. Kesimpulannya adalah hipotesis penelitian ditolak.

7.2.4.3 Hubungan *assurance* dan kepuasan

Hasil uji korelasi *pearson* dan didapatkan hasil nilai $r=0,310$ dan nilai $p= 0,0005$. Kesimpulannya adalah hubungan antara kepuasan dan *assurance* menunjukkan hubungan yang berpola positif artinya semakin besar *assurance* maka semakin besar kepuasannya. Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *assurance* dan kepuasan. Dengan demikian hipotesis penelitian ditolak.

7.2.4.4 Hubungan *empathy* dan kepuasan

Hasil uji korelasi *pearson* dan didapatkan hasil nilai $r=0,334$ dan nilai $p= 0,0005$. Kesimpulannya adalah hubungan antara kepuasan dan *empathy* menunjukkan hubungan yang berpola positif artinya semakin besar *empathy* maka semakin besar kepuasannya. Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *empathy* dan kepuasan. Dengan demikian hipotesis penelitian ditolak.

7.2.4.5 Hubungan *tangible* dan kepuasan

Hasil uji korelasi *pearson* dan didapatkan hasil nilai $r= 0,246$ dan nilai $p= 0,0005$. Kesimpulannya adalah hubungan antara kepuasan dan *tangible* menunjukkan hubungan yang berpola positif artinya semakin besar *tangible* maka semakin besar kepuasannya. Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dan kepuasan. Dengan demikian hipotesis penelitian ditolak.

7.2.4.6 Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan

Hasil yang diperoleh didapat nilai korelasi *pearson* (r) adalah 0,422 dan nilai $p = 0,0005$. Kesimpulannya adalah hubungan kepuasan dengan kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang kuat dan berpola positif. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan yang diperoleh. Hasil uji statistik didapatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan kualitas pelayanan. Dengan demikian hipotesis penelitian ditolak.

7.3 Uji reliabilitas

Dilakukan uji reliabilitas untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih, dengan melakukan uji *cronbach alpha*. Keputusan uji diinterpretasikan bila *cronbach alpha* $\geq 0,6$ maka variabel reliabel, dan jika *cronbach alpha* $< 0,6$ berarti variabel tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas terhadap 5 variabel kualitas pelayanan, dan seluruh variabel yang diuji menunjukkan nilai $> 0,6$ yang berarti variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* reliabel sehingga dapat dilakukan uji berikutnya yaitu analisis multivariat.

7.4 Analisis Multivariat

Analisis multivariat bertujuan melihat atau mempelajari hubungan beberapa variabel (lebih dari satu variabel) independen dengan satu atau beberapa variabel dependen (umumnya satu variabel dependen). Dari analisis multivariat dapat diketahui variabel independen mana yang paling besar pengaruhnya terhadap variabel dependen. Uji yang dipakai adalah regresi logistik.

Analisis regresi logistik merupakan salah satu pendekatan model matematis yang digunakan untuk menganalisis hubungan satu atau beberapa variabel independen dengan sebuah variabel dependen katagorik yang bersifat dikotom.

Berdasarkan hasil penelitian, jika yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pasien, dengan pengkodean 0 untuk tidak puas dan 1 untuk puas, dan sebagai variabel independennya yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*. Berdasarkan *classification table*, jika 5 variabel karakteristik responden ini tidak dimasukan dalam memprediksi kepuasan, maka model ini memberikan *overall percentage* sebesar 50,9 yang artinya kombinasi antara kelima variabel ini dapat memprediksi kepuasan pasien sebesar 50,9 %. Namun setelah variabel karakteristik responden dimasukan juga bersamaan dengan karakteristik pelayanan maka berdasarkan hasil omnibus test, ternyata model tersebut memberikan *overall percentage* sebesar 66. Artinya kombinasi antara seluruh variabel independen yakni variabel karakteristik pelayanan dan karakteristik responden tersebut dapat memprediksi kepuasan responden sebesar 66%.

Dengan menggunakan metode enter, dihasilkan model akhir regresi logistik sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan} = f \left\{ \text{konstanta} + \text{reliability} + \text{responsiveness} + \text{assurance} + \text{empathy} + \text{tangible} + \text{jenis kelamin} + \text{umur} + \text{pendidikan} + \text{pekerjaan} + \text{penanggung biaya} + \text{jarak} \right\}$$

Seluruh uji memperlihatkan hasil yang tidak signifikan ($p > 0,05$). Namun berdasarkan kolom exp (B) dapat dilihat variabel mana yang paling besar pengaruhnya terhadap variabel dependen, dimana semakin besar nilai exp (B) maka semakin besar pengaruhnya terhadap variabel dependen. Hasil pada uji ini bahwa yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan adalah *empathy*.

Berdasarkan pengaruh jenis kelamin terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan, dengan cara yang sama seperti yang telah disebutkan diatas didapatkan model hasil seperti di bawah ini:

$$\text{Kepuasan}_{\text{kelamin}} = f \left\{ \text{konstanta} + \text{reliability} + \text{responsiveness} + \text{assurance} + \text{empathy} + \text{tangible} + \text{jenis kelamin} \right\}$$

Pada model akhir regresi logistik di atas, jika variabel jenis kelamin dimasukkan dalam model ini, maka didapatkan hasil bahwa kombinasi antara variabel tersebut dapat memprediksi kepuasan responden sebanyak 61,3 % dan yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan adalah *empathy*.

Berdasarkan pengaruh usia terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan, dengan cara yang sama, didapatkan model hasil seperti di bawah ini:

$$\text{Kepuasan} = f \left\{ \text{konstanta} + \text{reliability} + \text{responsiveness} + \text{assurance} + \text{empathy} + \text{tangible} + \text{usia} \right\}$$

Pada model akhir regresi logistik di atas, jika variabel usia dimasukkan dalam model ini, maka didapatkan hasil bahwa kombinasi antara variabel tersebut dapat memprediksi kepuasan responden sebanyak 61,3 % dan yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan adalah *empathy*.

Berdasarkan pengaruh pendidikan terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan, dengan cara yang sama, didapatkan model hasil seperti di bawah ini:

$$\text{Kepuasan}_{\text{pendidikan}} = f \left\{ \text{konstanta} + \text{reliability} + \text{responsiveness} + \text{assurance} + \text{empathy} + \text{tangible} + \text{pendidikan} \right\}$$

Pada model akhir regresi logistik di atas, jika variabel pendidikan dimasukkan dalam model ini, maka didapatkan hasil bahwa kombinasi antara variabel tersebut dapat memprediksi kepuasan responden sebanyak 63,2 % dan yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan adalah *empathy*.

Berdasarkan pengaruh pekerjaan terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan, dengan cara yang sama, didapatkan model hasil seperti di bawah ini:

$$\text{Kepuasan} = f \left\{ \text{konstanta} + \text{reliability} + \text{responsiveness} + \text{assurance} + \text{empathy} + \text{tangible} + \text{pekerjaan} \right\}$$

Pada model akhir regresi logistik di atas, jika variabel pekerjaan dimasukkan dalam model ini, maka didapatkan hasil bahwa kombinasi antara variabel tersebut dapat memprediksi kepuasan responden sebanyak 62,3 % dan yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan adalah *empathy*.

Berdasarkan pengaruh penanggung biaya terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan, dengan cara yang sama, didapatkan model hasil seperti di bawah ini:

$$\text{Kepuasan} = f \left\{ \text{konstanta} + \text{reliability} + \text{responsiveness} + \text{assurance} + \text{empathy} + \text{tangible} + \text{penanggung biaya} \right\}$$

Pada model akhir regresi logistik di atas, jika variabel penanggung biaya dimasukkan dalam model ini, maka didapatkan hasil bahwa kombinasi antara variabel tersebut dapat memprediksi kepuasan responden sebanyak 62,3 % dan yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan adalah *empathy*.

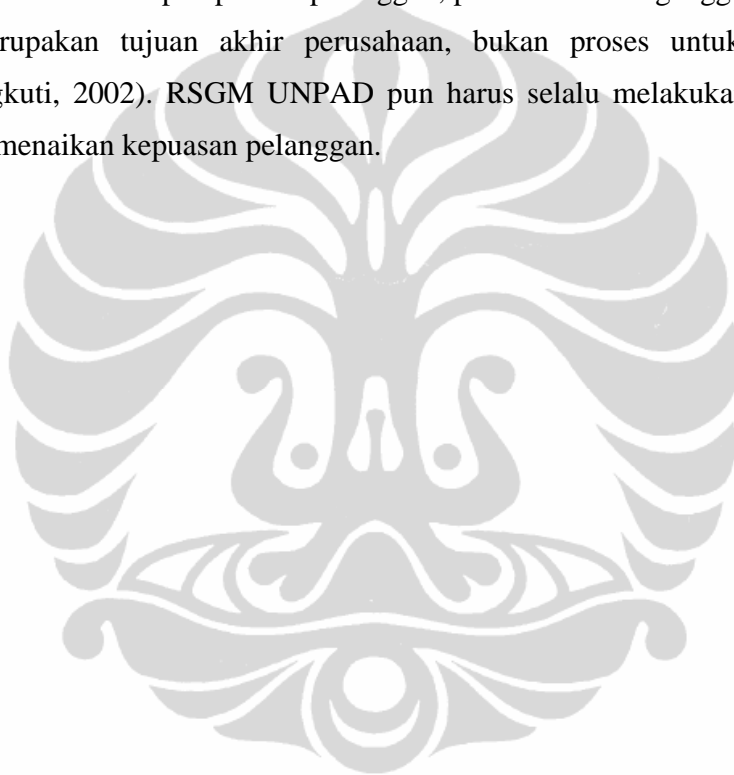
Berdasarkan pengaruh jarak terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan, dengan cara yang sama, didapatkan model hasil seperti di bawah ini:

$$\text{Kepuasan} = f \left\{ \text{konstanta} + \text{reliability} + \text{responsiveness} + \text{assurance} + \text{empathy} + \text{tangible} + \text{jarak} \right\}$$

Pada model akhir regresi logistik di atas, jika variabel jarak dimasukkan dalam model ini, maka didapatkan hasil bahwa kombinasi antara variabel tersebut dapat memprediksi kepuasan responden sebanyak 60,4 % dan yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan adalah *empathy*.

Dapat disimpulkan bahwa dari analisis multivariat ini, yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan, baik dengan memperhatikan karakteristik responden maupun tidak, adalah dimensi *empathy*.

Riset tentang kepuasan pelanggan lebih dari 600 perusahaan di Irlandia menunjukkan bahwa ternyata pelanggan yang memiliki tingkat kepuasan relatif tinggi cenderung sering melakukan perpindahan merek. Hal ini disebabkan oleh kesalahan persepsi perusahaan terhadap kepuasan pelanggan, perusahaan menganggap kepuasan pelanggan merupakan tujuan akhir perusahaan, bukan proses untuk perbaikan internal. (Rangkuti, 2002). RSGM UNPAD pun harus selalu melakukan perbaikan internal untuk menaikkan kepuasan pelanggan.



BAB 8

KESIMPULAN DAN SARAN

8.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan karakteristik responden yang didapatkan dari 106 responden, paling banyak berkunjung adalah perempuan sebanyak 76 pasien (71%) , usia dalam kategori dewasa muda dengan jumlah 72 pasien (67,3 %), 80 pasien berpendidikan perguruan tinggi (74,8%), 67 (62,6%) adalah mahasiswa, 54 responden (50,5 %) memiliki rumah tinggal berjarak 1- 10 km dari RSGM UNPAD, dan 60 pasien (56,1 %) penanggung biaya perawatannya adalah ko ass.
2. Persepsi pasien yang paling baik terhadap kualitas pelayanan adalah pada dimensi *empathy* (7,24) berikutnya *assurance* (7,21), *responsiveness* (7,095), *reliability* (6,872) dan rata-rata penilaian paling rendah adalah *tangible* (5,84). Secara keseluruhan, persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 variabel tersebut menghasilkan nilai rata-rata 6,94.
3. Berdasarkan hubungan karakteristik pelayanan rumah sakit dan kepuasan, terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* dengan kepuasan pasien. Hubungan antara *reliability* dan kepuasan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Sedangkan berdasarkan karakteristik responden dan kepuasan, seluruh karakteristik pasien (jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, penanggung biaya dan jarak tempat tinggal) tidak menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan.
4. Terdapat hubungan yang signifikan di antara karakteristik pelayanan rumah sakit (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*). Hubungan signifikan juga diperlihatkan pada kualitas pelayanan dan kepuasan.

5. Secara keseluruhan, tidak terdapat perbedaan persepsi mengenai *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* berdasarkan faktor jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan maupun tempat tinggal. Perbedaan varian penilaian terdapat pada beberapa butir pertanyaan yaitu kecepatan pemeriksaan dokter gigi pada dimensi *reliability*, petugas segera memenuhi kebutuhan pasien dan ketanggapan petugas pada dimensi *responsiveness*, pengetahuan dokter gigi dalam menetapkan diagnosis pada dimensi *assurance*, pelayanan tanpa memandang status dan kepekaan petugas pada dimensi *empathy* dan kebersihan toilet serta kesiapan alat pada dimensi *tangible*.
6. Berdasarkan analisis regresi logistik, yang memiliki hubungan paling kuat dengan kepuasan adalah *empathy*.
7. Kepuasan pasien adalah proses untuk perbaikan internal, bukan merupakan tujuan akhir dari suatu rumah sakit. RSGM UNPAD harus selalu melakukan perbaikan internal untuk menjaga dan menaikkan kepuasan pelanggan

8.2 Saran

1. Berdasarkan hasil analisis univariat, bivariat dan multivariat, maka dapat disarankan walaupun responden telah memberikan penilaian yang baik namun RSGM UNPAD harus memperbaiki penilaian-penilaian yang masih kurang dan mempertahankan penilaian yang sudah baik bahkan harus lebih ditingkatkan agar peran RSGM UNPAD dapat terus berjalan dan dapat terus meningkatkan jumlah kunjungan pasien.
2. Walaupun *empathy* merupakan nilai tertinggi yang diperoleh pada penelitian ini, namun bukan berarti RSGM UNPAD sudah puas akan hal ini. *Empathy* harus selalu diberikan dengan adanya kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan pada pasien tanpa memandang status sosial, meningkatkan kepekaan petugas dalam menerima keluhan pasien, melaksanakan program pelatihan karyawan yang memungkinkan karyawan untuk dapat melakukan pekerjaan mereka dengan lebih baik, melaksanakan program untuk memperbaiki keterampilan atau kemampuan para karyawan untuk

berkomunikasi antara pribadi-pribadi dengan harapan agar dapat menghasilkan interaksi karyawan pelanggan yang jauh lebih baik dari sebelumnya.

3. Dimensi kualitas pelayanan yang diberikan nilai terendah oleh pasien adalah *tangible*. RSGM UNPAD harus memperhatikan ruang pelayananyang rapi, bersih dan nyaman, ruang tunggu pasien diberikan fasilitas seperti TV dan majalah, Toilet harus dibersihkan setiap harinya, diberi pewangi, ventilasi harus dalam keadaan baik, disediakan tempat sampah khusus, dan jika perlu ada petugas khusus yang bertugas untuk kebersihan toilet, sehingga kebersihannya dapat terjaga setiap saat dan menyediakan peralatan yang akan dipakai secara lengkap, mengganti kursi gigi yang sudah tidak layak pakai

4. Saran yang dikutip dari pasien yaitu tentang petunjuk keberadaan RSGM UNPAD yang kurang jelas sehingga banyak orang yang tidak mengetahui keberadaannya dan penambahan fasilitas radiografi sehingga pasien tidak menunggu lama, dan dosen jaga disarankan tidak terlambat agar pasien juga tidak menunggu lama.

5. Diperlukan penelitian lebih lanjut dengan memasukan variabel instalasi yang terdapat di RSGM UNPAD agar dapat menjelaskan hubungan di setiap bagian sehingga dapat leboh menggambarkan persepsi pasien secara keseluruhan.

DAFTAR REFERENSI

- Aditama, T.Y., 2004, 'Rumah Sakit Pendidikan', dalam *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Penerbit Universitas Indonesia. Jakarta
- Aritonang, Lerbin. 2005. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran, Penganalisisan dengan SPSS*. Gramedia. Jakarta.
- Azwar, A. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Ed ke-3. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Badan Pusat Statistik Jawa Barat. 2003. *Data Sosial Ekonomi Masyarakat Jawa Barat 2002*. Badan Pusat Statistik Propinsi Jawa Barat.
- Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. Laporan Hasil Riset Kesehatan Dasar Provinsi Jawa Barat. 2007.
- Budiharto. 2010. *Pengantar Ilmu Perilaku Kesehatan dan Pendidikan Kesehatan Gigi*. EGC. Jakarta.
- Departemen Kesehatan, 2006. *Standar Rumah Sakit Pendidikan*. Departemen Kesehatan, Jakarta.
- Departemen Kesehatan. 2009. Profil Kesehatan Indonesia 2008. Jakarta.
- Entjang, Indan. 2000. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Govindan, Ramanathan. 2008. *Patient Satisfaction On Treatment at Instalasi Pelayanan Terpadu of Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran (Period of June - August 2009)*. Skripsi. Bandung.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer loyalty*. Alih bahasa: Dwi Kartini Yahya. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Hexaptari, Endah. 2007. Tesis Analisis Kesenjangan Harapan dan Persepsi Pasien atas Pelayanan Radioterapi di RSCM Jakarta.
- Ilyas, Jaslis. 2001. *Perencanaan SDM Rumah Sakit*. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM-UI. Depok.

- Jong, Anthony.1991. *Dental public Health And Community Dentistry*. London. CV Mosby Company.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis,Perencanaan,Implementasi dan Pengendalian*. Jilid 1 dan 2. (alih bahasa). Penerbit Salemba Empat.Jakarta.
- Lowenstein, Michael W. and Griffin, Jill. 2001, *Customer winback: how to recapture lost customers and keep them loyal. First edition*. Jossey-Bass inc. California.
- Maramis, Willy.2006. *Ilmu perilaku Dalam Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press. Surabaya.
- Mc.Lauglin C dan Kaluzny A. 1999. *Continuous Quality Improvement in Health Care*. Maryland, USA: Aspen Publication. p 102-126.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*.PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Parasuraman, A. et.al.1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press. New York.
- Profil Pusat Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Kota Bandung, 2007.
- Rangkuti F, 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) 2007. *Laporan Nasional 2007*. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Departemen Kesehatan, Republik Indonesia. Desember. 2008.
- Shortell S dan Kaluzny A. 2000. *Health Care Management*. In: Organization Design and Behavior. Delmar USA.
- Supranto, Johanes. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.Jakarta.

Umar, Husein. 2008. *Desain penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Wijono, Djoko. 2008. *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien*. Airlangga. Surabaya

Internet:

<http://blog.ilmukeperawatan.com>

<http://id.shvoong.com/social-sciences/psychology/>



BIVARIAT

1. Jenis kelamin dan *Reliability*

a. Jenis kelamin dan kecepatan prosedur penerimaan

Group Statistics

	Sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Proses penerimaan	Laki	30	7.07	1.596	.291
	perempuan	76	6.92	1.679	.193



Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Proses penerimaan	Equal variances assumed	.099	.754	.408	104	.684	.146	.357	-.563	.854
	Equal variances not assumed			.417	55.771	.678	.146	.349	-.554	.845

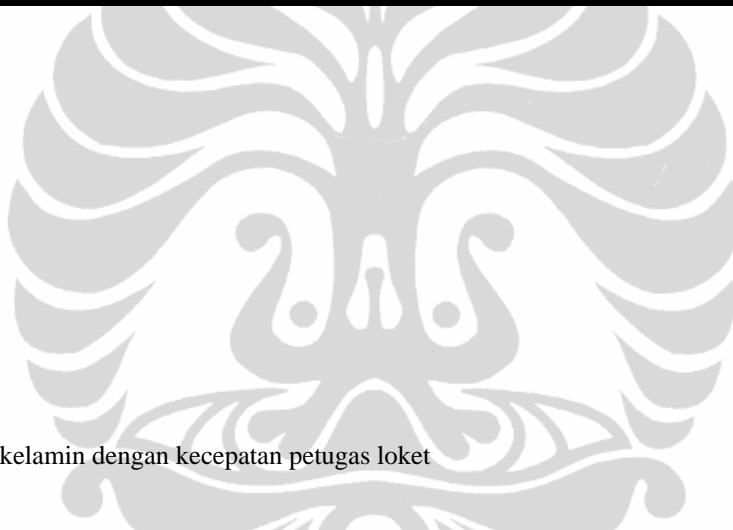
b. Jenis kelamin dan ketepatan jadwal pelayanan

Group Statistics

	Sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Jadwal pelayanan	Laki	30	6.90	1.605	.293
	Perempuan	76	6.99	1.976	.227

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
Jadwal pelayanan	.845	.360	Equal variances assumed	.214	104	.831	-.087	.405	-.891	.717
			Equal variances not assumed	.234	65.094	.815	-.087	.370	-.827	.653



c. Jenis kelamin dengan kecepatan petugas loket

Group Statistics

Sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
petugaslo Laki	30	6.53	1.737	.317
ket Perempuan	76	6.80	1.826	.209

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	

gasket Equal variances assumed	.019	.891	.693	104	.490	-.269	.388	-1.040	.501
Equal variances not assumed			.709	55.726	.481	-.269	.380	-1.031	.492

- d. Jenis kelamin dan kecepatan pelayanan pemeriksaan
e. Jenis kelamin dan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit

Group Statistics

sex		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
yanperiksa	laki	30	6.63	1.629	.297
	perempuan	76	7.04	1.612	.185
prosyman	laki	30	6.77	1.455	.266
	perempuan	76	6.80	1.811	.208

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper

yanperiksa	Equal variances assumed	.023	.881	1.165	104	.247	-.406	.349	-1.097	.285
	Equal variances not assumed			1.160	52.703	.251	-.406	.350	-1.109	.296
prosyas	Equal variances assumed	2.468	.119	-.097	104	.923	-.036	.371	-.771	.699
	Equal variances not assumed			-.107	65.822	.915	-.036	.337	-.709	.637



2. Jenis kelamin dan *Responsiveness*

Group Statistics

	sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kemampuan drg	laki	30	6.93	1.617	.295
	perempuan	76	7.36	1.547	.177
Petugas tdk membiarkan	laki	30	6.77	1.695	.310
	perempuan	76	6.62	1.657	.190
Petugas berusaha	laki	30	6.90	1.470	.268
	perempuan	76	6.96	1.693	.194
Petugas member penjelasan	laki	30	7.20	1.540	.281
	perempuan	76	7.37	1.688	.194
Petugas tanggap	laki	30	6.93	1.437	.262
	perempuan	76	7.14	1.757	.201
Petugas memberi info	laki	30	7.17	1.289	.235
	perempuan	76	7.39	1.737	.199

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
mampudrg	Equal variances assumed	.007	.935	1.249	104	.214	-.422	.338	-1.092	.248
	Equal variances not assumed			1.225	51.137	.226	-.422	.344	-1.113	.270
gasbiar	Equal variances assumed	.017	.897	.412	104	.681	.148	.360	-.565	.861
	Equal variances not assumed			.408	52.125	.685	.148	.363	-.581	.877
gasusaha	Equal variances assumed	1.630	.205	-.172	104	.864	-.061	.352	-.759	.638
	Equal variances not assumed			-.183	60.838	.856	-.061	.331	-.723	.602
gasjelas	Equal variances assumed	.299	.586	-.474	104	.637	-.168	.355	-.873	.536

	Equal variances not assumed									
gasgagap	Equal variances assumed	1.367	.245	-.586	104	.559	-.211	.361	-.927	.504
	Equal variances not assumed			-.639	64.616	.525	-.211	.331	-.872	.449
gasinfo	Equal variances assumed	1.287	.259	-.651	104	.516	-.228	.350	-.923	.466
	Equal variances not assumed			-.740	71.301	.462	-.228	.308	-.843	.387

3. Jenis kelamin dan Assurance

Group Statistics

	Sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pengetahuan drg	Laki	30	7.33	1.124	.205
	perempuan	76	7.46	1.437	.165
Petugas mendengar	Laki	30	7.17	1.555	.284
	perempuan	76	7.30	1.625	.186
drgterampil	Laki	30	7.40	1.070	.195
	perempuan	76	7.49	1.400	.161
Petugasterampil	Laki	30	6.67	1.583	.289
	perempuan	76	6.86	1.679	.193
Jaminan keamanan	Laki	30	6.90	1.470	.268
	perempuan	76	7.21	1.499	.172

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
taudr	Equal variances assumed	1.188	.278	-.435	104	.665	-.127	.293	-.707	.453
	Equal variances not assumed			-.483	67.586	.631	-.127	.263	-.653	.39
gasdengar	Equal variances assumed	.458	.500	-.393	104	.695	-.136	.346	-.823	.551
	Equal variances not assumed			-.400	55.393	.691	-.136	.340	-.817	.545
drgrterampil	Equal variances assumed	2.630	.108	-.306	104	.760	-.087	.284	-.650	.476
	Equal variances not assumed			-.343	69.215	.732	-.087	.253	-.591	.418
gasterampil	Equal variances assumed	.005	.944	-.529	104	.598	-.189	.356	-.895	.518
	Equal variances not assumed			-.543	56.189	.589	-.189	.347	-.884	.507
jamkam	Equal variances assumed	.171	.680	-.966	104	.336	-.311	.322	-.948	.327
	Equal variances not assumed			-.974	54.167	.334	-.311	.319	-.950	.329

4. Jenis kelamin dan *Empathy*

	Sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kesopanan petugas	Laki	30	7.53	1.432	.261
	perempuan	76	7.41	1.706	.196
Pelayanan tdk melihat status	Laki	30	6.93	2.227	.407
	perempuan	76	7.63	1.788	.205
Kepekaan petugas	Laki	30	6.67	1.788	.326
	perempuan	76	6.93	1.611	.185

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
gassopan	Equal variances assumed	.900	.345	.356	104	.723	.125	.352	-.573	.824
	Equal variances not assumed			.384	62.967	.702	.125	.327	-.527	.778
yanstatus	Equal variances assumed	2.700	.103	-1.686	104	.095	-.698	.414	-1.519	.123
	Equal variances not assumed			-1.533	44.511	.132	-.698	.455	-1.616	.219
gaspeka	Equal variances assumed	.812	.370	-.747	104	.457	-.268	.358	-.978	.443

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
gassopan	Equal variances assumed	.900	.345	.356	104	.723	.125	.352	-.573	.824
	Equal variances not assumed			.384	62.967	.702	.125	.327	-.527	.778
yanstatus	Equal variances assumed	2.700	.103	-1.686	104	.095	-.698	.414	-1.519	.123
	Equal variances not assumed			-1.533	44.511	.132	-.698	.455	-1.616	.219
	Equal variances assumed	.812	.370	-.747	104	.457	-.268	.358	-.978	.443
	Equal variances not assumed			-.713	48.645	.479	-.268	.375	-1.021	.486

5. Jenis kelamin dan *tangible*

Group Statistics

	Sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Petunjuk ruang	laki	30	6.33	1.605	.293
	perempuan	76	6.72	1.830	.210
Kerapihan ruangan	laki	30	6.57	1.612	.294
	perempuan	76	6.53	2.043	.234
Kesiapan alat	laki	30	6.37	1.542	.282
	perempuan	76	6.87	1.928	.221
Alat modern	laki	30	6.13	1.697	.310
	perempuan	76	6.43	2.029	.233
Kenyamanan ruang tunggu	laki	30	6.50	1.408	.257
	perempuan	76	6.63	2.019	.232
Fasilitas pendukung	laki	30	5.53	1.697	.310
	perempuan	76	5.78	2.101	.241
Toilet	laki	30	5.43	1.695	.310
	perempuan	76	5.54	2.113	.242



Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
jukruang	Equal variances assumed	.000	.989	1.023	104	.309	-.390	.382	-1.147	.367
	Equal variances not assumed			1.083	60.283	.283	-.390	.360	-1.111	.331
ruangrapi	Equal variances assumed	1.974	.163	.097	104	.923	.040	.417	-.786	.867

	Equal variances not assumed			.107	67.001	.915	.040	.376	-.711	.791
alatsiap	Equal variances assumed	1.832	.179	1.273	104	.206	-.502	.394	-1.284	.280
	Equal variances not assumed			1.402	66.084	.166	-.502	.358	-1.217	.213
alatmodern	Equal variances assumed	.424	.516	-.719	104	.474	-.301	.419	-1.131	.529
	Equal variances not assumed			-.777	63.193	.440	-.301	.387	-1.075	.473
tunggunyaman	Equal variances assumed	4.760	.031	-.327	104	.745	-.132	.403	-.931	.667
	Equal variances not assumed			-.380	75.847	.705	-.132	.346	-.821	.558
fasduk	Equal variances assumed	1.524	.220	-.564	104	.574	-.243	.431	-1.097	.611
	Equal variances not assumed			-.619	65.478	.538	-.243	.392	-1.027	.541
toilet	Equal variances assumed	1.672	.199	-.245	104	.807	-.106	.432	-.964	.751
	Equal variances not assumed			-.270	65.886	.788	-.106	.393	-.891	.679

6. Usia dan *reliability*

Group Statistics

	newum ur2	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Proses penerimaan	0	72	6.82	1.630	.192
	1	34	7.26	1.675	.287
Pelayanan pemeriksaan	0	72	6.86	1.568	.185
	1	34	7.06	1.740	.298
Jadwal pelayanan	0	72	7.01	1.932	.228
	1	34	6.85	1.760	.302
Proses pelayanan	0	72	6.65	1.809	.213
	1	34	7.09	1.464	.251
Petugas loket	0	72	6.62	1.803	.213
	1	34	6.94	1.791	.307



Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Prosnerima	.041	.841	1.301	104	.196	-.445	.342	-1.124	.233
			1.288	63.228	.202	-.445	.346	-1.136	.245
yanperiksa	.182	.671	-.585	104	.560	-.198	.338	-.868	.473
			-.563	59.136	.575	-.198	.351	-.900	.505
jadyan	.136	.713	.412	104	.681	.161	.391	-.614	.936
			.426	70.596	.672	.161	.378	-.593	.915
prosyman	1.655	.201	1.226	104	.223	-.435	.355	-1.140	.269
			1.322	78.714	.190	-.435	.329	-1.091	.220

gasket	Equal variances assumed	.444	.507	-.844	104	.400	-.316	.374	-1.059	.426
	Equal variances not assumed			-.846	65.203	.400	-.316	.374	-1.062	.430

7. Usia dan *responsiveness*

Group Statistics

	Usia	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
mampudrg	0	72	7.29	1.486	.175
	1	34	7.12	1.754	.301
Gasbiar	0	72	6.54	1.635	.193
	1	34	6.91	1.712	.294
gasusaha	0	72	6.99	1.561	.184
	1	34	6.85	1.778	.305
Gasjelas	0	72	7.32	1.759	.207
	1	34	7.32	1.387	.238
gasgagap	0	72	7.14	1.656	.195
	1	34	6.97	1.714	.294
Gasinfo	0	72	7.32	1.600	.189
	1	34	7.35	1.686	.289

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means
--	-----------------------------------------	------------------------------

		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
mampudrg	Equal variances assumed	1.032	.312	.531	104	.597	.174	.328	-.476	.824
	Equal variances not assumed			.500	56.175	.619	.174	.348	-.523	.871
Gasbiar	Equal variances assumed	.105	.747	1.071	104	.286	-.370	.345	-1.055	.315
	Equal variances not assumed			1.054	62.193	.296	-.370	.351	-1.072	.332
gasusaha	Equal variances assumed	2.728	.102	.392	104	.696	.133	.340	-.541	.807
	Equal variances not assumed			.374	57.844	.710	.133	.356	-.580	.846
Gasjelas	Equal variances assumed	.973	.326	-.012	104	.991	-.004	.343	-.685	.677
	Equal variances not assumed			-.013	80.583	.990	-.004	.315	-.632	.624
gasgagap	Equal variances assumed	.119	.731	.483	104	.630	.168	.348	-.523	.859
	Equal variances not assumed			.477	62.810	.635	.168	.353	-.537	.873
Gasinfo	Equal variances assumed	.591	.444	-.099	104	.921	-.033	.339	-.705	.638
	Equal variances not assumed			-.097	61.834	.923	-.033	.345	-.723	.656

8. Usia dan Assurance

Group Statistics

Usia	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
------	---	------	----------------	-----------------

Taudr	0	72	7.47	1.374	.162
	1	34	7.32	1.319	.226
Gasdengar	0	72	7.31	1.598	.188
	1	34	7.18	1.623	.278
Drgterampil	0	72	7.44	1.310	.154
	1	34	7.50	1.331	.228
Gasterampil	0	72	6.92	1.659	.196
	1	34	6.56	1.618	.277
Jamkam	0	72	7.21	1.404	.165
	1	34	6.94	1.669	.286

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
taudr	Equal variances assumed	.129	.720	.527	104	.599	.149	.282	-.411	.708
	Equal variances not assumed			.534	67.237	.595	.149	.278	-.407	.704
gasdengar	Equal variances assumed	.010	.921	.386	104	.700	.129	.334	-.534	.792
	Equal variances not assumed			.384	63.896	.702	.129	.336	-.542	.801
drgterampil	Equal variances assumed	.069	.793	-.203	104	.840	-.056	.274	-.599	.488
	Equal variances not assumed			-.202	63.849	.841	-.056	.276	-.606	.495
gasterampil	Equal variances assumed	.019	.892	1.045	104	.299	.358	.343	-.322	1.037
	Equal variances not assumed			1.054	66.321	.296	.358	.339	-.320	1.036
jamkam	Equal variances assumed	.010	.919	.860	104	.392	.267	.311	-.349	.883

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
taudr	Equal variances assumed	.129	.720	.527	104	.599	.149	.282	-.411	.708
	Equal variances not assumed			.534	67.237	.595	.149	.278	-.407	.704
gasdengar	Equal variances assumed	.010	.921	.386	104	.700	.129	.334	-.534	.792
	Equal variances not assumed			.384	63.896	.702	.129	.336	-.542	.801
drgterampil	Equal variances assumed	.069	.793	-.203	104	.840	-.056	.274	-.599	.488
	Equal variances not assumed			-.202	63.849	.841	-.056	.276	-.606	.495
gasterampil	Equal variances assumed	.019	.892	1.045	104	.299	.358	.343	-.322	1.037
	Equal variances not assumed			1.054	66.321	.296	.358	.339	-.320	1.036
	Equal variances assumed	.010	.919	.860	104	.392	.267	.311	-.349	.883
	Equal variances not assumed			.808	55.839	.422	.267	.331	-.395	.929

9. Usia dan *Empathy*

Group Statistics

	Usia	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
gassopan	0	72	7.58	1.499	.177
	1	34	7.15	1.861	.319
yanstatus	0	72	7.68	1.743	.205

	1	34	6.91	2.234	.383
gaspeka	0	72	7.04	1.533	.181
	1	34	6.47	1.862	.319

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
gassopan	1.823	.180	Equal variances assumed	1.292	104	.199	.436	.338	-.233	1.106
			Equal variances not assumed	1.196	53.964	.237	.436	.365	-.295	1.168
yanstatus	4.911	.029	Equal variances assumed	1.932	104	.056	.769	.398	-.020	1.558
			Equal variances not assumed	1.768	52.667	.083	.769	.435	-.103	1.641
gaspeka	3.918	.050	Equal variances assumed	1.669	104	.098	.571	.342	-.108	1.250
			Equal variances not assumed	1.556	54.884	.125	.571	.367	-.164	1.307

10. Usia dan *tangible*

Group Statistics

	Usia	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
jukruang	0	72	6.71	1.756	.207
	1	34	6.41	1.811	.311
ruangrapi	0	72	6.64	1.826	.215
	1	34	6.32	2.128	.365
alatsiap	0	72	6.82	1.833	.216
	1	34	6.53	1.846	.317
alatmodern	0	72	6.29	1.996	.235
	1	34	6.47	1.830	.314

tunggunyaman	0	72	6.50	1.899	.224
	1	34	6.79	1.789	.307
fasduk	0	72	5.71	1.968	.232
	1	34	5.71	2.067	.355
Toilet	0	72	5.56	2.055	.242
	1	34	5.41	1.893	.325

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Jukruang	Equal variances assumed	.038	.846	.804	104	.423	.297	.369	-.435	1.028
	Equal variances not assumed			.795	63.024	.430	.297	.373	-.449	1.042
ruangrapi	Equal variances assumed	.314	.577	.787	104	.433	.315	.401	-.480	1.110
	Equal variances not assumed			.744	56.736	.460	.315	.424	-.533	1.164
Alatsiap	Equal variances assumed	.009	.924	.759	104	.450	.290	.382	-.468	1.048
	Equal variances not assumed			.757	64.403	.452	.290	.383	-.476	1.056
alatmodern	Equal variances assumed	.563	.455	.442	104	.659	-.179	.405	-.981	.624
	Equal variances not assumed			.456	70.209	.650	-.179	.392	-.961	.603
tunggunyaman	Equal variances assumed	.240	.625	.758	104	.450	-.294	.388	-1.064	.475

	Equal variances not assumed			.775	68.465	.441	-.294	.380	-1.052	.463
Fasduk	Equal variances assumed	.040	.842	.006	104	.995	.002	.416	-.823	.828
	Equal variances not assumed			.006	61.994	.995	.002	.424	-.844	.849
Toilet	Equal variances assumed	.957	.330	.345	104	.731	.144	.417	-.683	.971
	Equal variances not assumed			.355	69.888	.724	.144	.405	-.664	.952

11. Tingkat pendidikan dan *reliability*

Group Statistics

	educ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Prosnerima	0	27	7.00	1.901	.366
	1	79	6.95	1.568	.176
yanperiksa	0	27	6.81	1.882	.362
	1	79	6.96	1.531	.172
jadyan	0	27	7.19	1.594	.307
	1	79	6.89	1.961	.221
prosyant	0	27	7.00	1.732	.333
	1	79	6.72	1.709	.192
gasket	0	27	6.56	2.118	.408
	1	79	6.78	1.685	.190

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper

Prosnerima	Equal variances assumed	.089	.766	.137	104	.891	.051	.370	-.682	.783
	Equal variances not assumed			.125	38.794	.901	.051	.406	-.771	.872
yanperiksa	Equal variances assumed	2.531	.115	.406	104	.685	-.147	.362	-.866	.572
	Equal variances not assumed			.367	38.442	.716	-.147	.401	-.959	.664
jadyan	Equal variances assumed	1.210	.274	.715	104	.476	.299	.418	-.530	1.128
	Equal variances not assumed			.792	54.950	.432	.299	.378	-.458	1.056
prosyant	Equal variances assumed	.020	.889	.728	104	.468	.278	.382	-.480	1.037
	Equal variances not assumed			.724	44.542	.473	.278	.385	-.497	1.054
gasket	Equal variances assumed	3.185	.077	.570	104	.570	-.229	.402	-1.026	.568
	Equal variances not assumed			.510	37.864	.613	-.229	.450	-1.139	.681

12. Tingkat pendidikan dan *Responsiveness*

Group Statistics

	pendidikan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Mampudrg	0	27	7.44	1.888	.363
	1	79	7.16	1.454	.164
Gasbiar	0	27	6.85	1.895	.365
	1	79	6.59	1.581	.178
Gasusaha	0	27	6.67	2.000	.385
	1	79	7.04	1.480	.167
Gasjelas	0	27	7.41	1.448	.279
	1	79	7.29	1.711	.192
Gasgagap	0	27	7.15	1.610	.310
	1	79	7.06	1.697	.191
Gasinfo	0	27	7.22	1.695	.326
	1	79	7.37	1.603	.180

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
mampudrg	Equal variances assumed	2.097	.151	.798	104	.427	.280	.351	-.416	.976
	Equal variances not assumed			.702	37.099	.487	.280	.398	-.527	1.087
gasbiar	Equal variances assumed	1.992	.161	.692	104	.490	.257	.371	-.479	.993
	Equal variances not assumed			.633	39.103	.530	.257	.406	-.564	1.078
gasusaha	Equal variances assumed	9.632	.002	1.025	104	.308	-.371	.362	-1.090	.347
	Equal variances not assumed			-.885	36.222	.382	-.371	.419	-1.222	.479
gasjelas	Equal variances assumed	.215	.644	.316	104	.752	.116	.368	-.613	.845
	Equal variances not assumed			.343	52.725	.733	.116	.339	-.563	.796
gasgagap	Equal variances assumed	.001	.972	.227	104	.821	.085	.374	-.656	.826
	Equal variances not assumed			.233	47.225	.817	.085	.364	-.647	.817
gasinfo	Equal variances assumed	.244	.622	-.400	104	.690	-.145	.363	-.864	.574
	Equal variances not assumed			-.389	42.987	.699	-.145	.373	-.896	.607

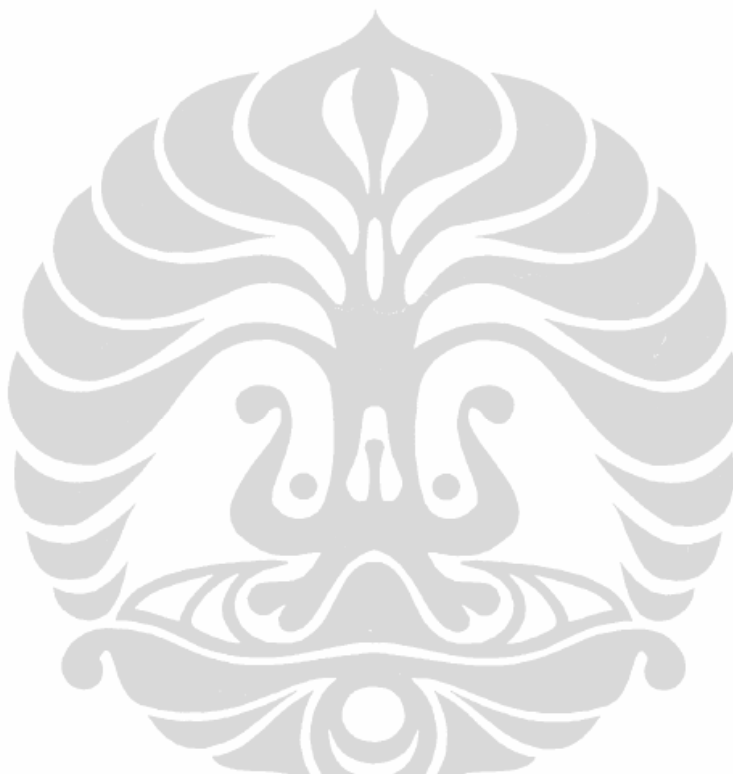
Group Statistics

	educ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Taudr	0	27	7.19	1.469	.283
	1	79	7.51	1.309	.147
gasdengar	0	27	7.48	1.553	.299
	1	79	7.19	1.618	.182
drgterampil	0	27	7.67	1.387	.267
	1	79	7.39	1.285	.145

13. Tingkat pendidikan dan *assurance*



gasterampil	0	27	7.11	1.601	.308
	1	79	6.70	1.659	.187
Jamkam	0	27	7.04	1.480	.285
	1	79	7.15	1.503	.169



Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
taudr	Equal variances assumed	.008	.929	1.066	104	.289	-.321	.301	-.918	.276
	Equal variances not assumed			1.008	41.040	.320	-.321	.319	-.965	.323

Group Statistics

gasdengar	Equal variances assumed	.397	.530	.817	104	.416	.292	.357	-.417	1.000
	Equal variances not assumed			.833	46.710	.409	.292	.350	-.413	.996
drgterampil	Equal variances assumed	.196	.659	.938	104	.350	.274	.292	-.305	.854
	Equal variances not assumed			.904	42.290	.371	.274	.304	-.338	.887
gasterampil	Equal variances assumed	1.162	.283	1.132	104	.260	.415	.367	-.312	1.142
	Equal variances not assumed			1.152	46.493	.255	.415	.360	-.310	1.140
jamkam	Equal variances assumed	.070	.792	-.344	104	.731	-.115	.334	-.777	.547
	Equal variances not assumed			-.347	45.660	.730	-.115	.331	-.782	.552

14. Tingkat pendidikan dan *Empathy*

	educ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
gassopan	0	27	7.33	1.797	.346
	1	79	7.48	1.576	.177
yanstatus	0	27	7.37	2.115	.407
	1	79	7.46	1.887	.212
gaspeka	0	27	6.78	1.783	.343
	1	79	6.89	1.625	.183

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
gassopan	Equal variances assumed	.044	.835	.405	104	.686	-.148	.364	-.870	.575
	Equal variances not assumed			.380	40.524	.706	-.148	.389	-.933	.638
yanstatus	Equal variances assumed	.492	.485	.197	104	.844	-.085	.434	-.946	.775
	Equal variances not assumed			.186	41.051	.853	-.085	.459	-1.012	.842
gaspeka	Equal variances assumed	.270	.604	.292	104	.771	-.108	.371	-.845	.628
	Equal variances not assumed			.279	41.735	.782	-.108	.389	-.893	.677

15. Tingkat pendidikan dan *Tangible*

Group Statistics

	educ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
jukruang	0	27	7.04	1.786	.344
	1	79	6.47	1.753	.197
ruangrapi	0	27	6.70	2.447	.471
	1	79	6.48	1.724	.194

alatsiap	0	27	7.19	1.981	.381
	1	79	6.57	1.766	.199
alatmodern	0	27	6.93	2.286	.440
	1	79	6.15	1.777	.200
tunggunyaman	0	27	7.26	2.123	.409
	1	79	6.37	1.719	.193
fasduk	0	27	6.11	2.293	.441
	1	79	5.57	1.872	.211
toilet	0	27	6.00	2.184	.420
	1	79	5.34	1.914	.215



Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
jukruang	Equal variances assumed	.896	.346	1.448	104	.151	.569	.393	-.210	1.347
	Equal variances not assumed			1.435	44.330	.158	.569	.396	-.230	1.367
ruangrapi	Equal variances assumed	4.087	.046	.518	104	.606	.223	.430	-.630	1.076
	Equal variances not assumed			.437	35.231	.665	.223	.509	-.811	1.256
alatsiap	Equal variances assumed	.159	.691	1.515	104	.133	.616	.406	-.190	1.421

	Equal variances not assumed			1.432	41.033	.160	.616	.430	-.253	1.484
alatmodern	Equal variances assumed	3.033	.085	1.812	104	.073	.774	.427	-.073	1.621
	Equal variances not assumed			1.602	37.313	.118	.774	.483	-.205	1.753
tunggunyaman	Equal variances assumed	.611	.436	2.189	104	.031	.892	.408	.084	1.700
	Equal variances not assumed			1.974	38.309	.056	.892	.452	-.023	1.807
fasduk	Equal variances assumed	.490	.486	1.223	104	.224	.541	.443	-.336	1.419
	Equal variances not assumed			1.108	38.533	.275	.541	.489	-.448	1.531
toilet	Equal variances assumed	.163	.688	1.488	104	.140	.658	.442	-.219	1.536
	Equal variances not assumed			1.394	40.514	.171	.658	.472	-.296	1.612

16. Pekerjaan dengan *reliability*

Group Statistics

	job	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Prosnerima	0	67	6.93	1.550	.189
	1	39	7.03	1.828	.293
yanperiksa	0	67	6.88	1.523	.186
	1	39	7.00	1.792	.287
jadyan	0	67	6.96	1.988	.243
	1	39	6.97	1.678	.269
prosyant	0	67	6.81	1.717	.210
	1	39	6.77	1.724	.276
gasket	0	67	6.82	1.731	.212
	1	39	6.56	1.917	.307

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Prosnerima Equal variances assumed	.501	.480	-.300	104	.764	-.100	.334	-.762	.562
			-.288	69.470	.775	-.100	.349	-.796	.595
yanperiksa Equal variances assumed	.612	.436	-.365	104	.716	-.119	.328	-.769	.530
			-.349	69.587	.728	-.119	.342	-.801	.563

jadyan	Equal variances assumed	1.150	.286	.051	104	.960	-.019	.379	-.770	.732
	Equal variances not assumed			.053	90.638	.958	-.019	.362	-.739	.700
prosyant	Equal variances assumed	.184	.669	.106	104	.916	.037	.346	-.650	.723
	Equal variances not assumed			.106	79.313	.916	.037	.347	-.653	.727
gasket	Equal variances assumed	.749	.389	.708	104	.481	.257	.363	-.463	.976
	Equal variances not assumed			.689	73.170	.493	.257	.373	-.486	1.000

17. Pekerjaan dan *responsiveness*

Group Statistics

	job	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
mampudrg	0	67	7.15	1.607	.196
	1	39	7.38	1.515	.243
gasbiar	0	67	6.64	1.630	.199
	1	39	6.69	1.734	.278
gasusaha	0	67	7.04	1.532	.187
	1	39	6.77	1.784	.286
gasjelas	0	67	7.18	1.808	.221
	1	39	7.56	1.294	.207
gasgagap	0	67	6.96	1.770	.216
	1	39	7.31	1.472	.236
gasinfo	0	67	7.25	1.700	.208
	1	39	7.46	1.484	.238



Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
mampudrg	Equal variances assumed	.003	.955	-.742	104	.460	-.235	.317	-.864	.393
	Equal variances not assumed			-.754	83.470	.453	-.235	.312	-.856	.385
gasbiar	Equal variances assumed	.228	.634	-.150	104	.881	-.051	.336	-.717	.616
	Equal variances not assumed			-.148	75.620	.883	-.051	.342	-.731	.630
gasusaha	Equal variances assumed	2.654	.106	.840	104	.403	.276	.328	-.375	.926
	Equal variances not assumed			.807	70.177	.422	.276	.341	-.406	.957

gasjelas	Equal variances assumed	3.267	.074	1.166	104	.246	-.385	.330	-1.040	.270
	Equal variances not assumed			1.271	99.498	.207	-.385	.303	-.986	.216
gasgagap	Equal variances assumed	1.878	.173	1.049	104	.296	-.352	.336	-1.018	.314
	Equal variances not assumed			1.102	91.571	.273	-.352	.320	-.988	.283
gasinfo	Equal variances assumed	.790	.376	-.635	104	.527	-.208	.327	-.857	.441
	Equal variances not assumed			-.658	88.485	.512	-.208	.316	-.835	.419

18. Pekerjaan dan *assurance*

Group Statistics

	job	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
taudr	0	67	7.39	1.414	.173
	1	39	7.49	1.254	.201
gasdengar	0	67	7.18	1.632	.199
	1	39	7.41	1.551	.248
drgterampil	0	67	7.42	1.293	.158
	1	39	7.54	1.354	.217
gasterampil	0	67	6.96	1.628	.199
	1	39	6.54	1.668	.267
jamkam	0	67	7.22	1.565	.191
	1	39	6.95	1.356	.217

Independent Samples Test

Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference

									Lower	Upper
taudr	Equal variances assumed	.507	.478	-.363	104	.718	-.099	.273	-.641	.443
	Equal variances not assumed			-.374	87.470	.709	-.099	.265	-.625	.427
gasdengar	Equal variances assumed	.065	.800	-.716	104	.476	-.231	.323	-.871	.409
	Equal variances not assumed			-.726	82.935	.470	-.231	.319	-.865	.402
drgrterampil	Equal variances assumed	.087	.769	-.455	104	.650	-.121	.265	-.646	.405
	Equal variances not assumed			-.449	76.595	.654	-.121	.268	-.655	.414
gasterampil	Equal variances assumed	.290	.591	1.260	104	.211	.417	.331	-.239	1.073
	Equal variances not assumed			1.252	78.014	.214	.417	.333	-.246	1.080
jamkam	Equal variances assumed	.419	.519	.916	104	.362	.275	.301	-.321	.871
	Equal variances not assumed			.951	88.962	.344	.275	.289	-.300	.850

19. Pekerjaan dan *empathy*

Group Statistics

job	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	
gassopan	0	67	7.49	1.561	.191
	1	39	7.36	1.755	.281
yanstatus	0	67	7.48	1.949	.238
	1	39	7.36	1.940	.311
gaspeka	0	67	6.97	1.566	.191
	1	39	6.67	1.811	.290

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
gassopan	.295	.588	.406	104	.686	.134	.329	-.519	.786
			.393	72.240	.695	.134	.340	-.543	.810
yanstatus	.011	.915	.303	104	.763	.119	.392	-.658	.896
			.303	79.901	.763	.119	.391	-.660	.898
gaspeka	2.293	.133	.908	104	.366	.303	.334	-.360	.967
			.873	70.586	.385	.303	.347	-.389	.996

20. Pekerjaan dan *tangible*

Group Statistics

	job	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Jukruang	0	67	6.57	1.852	.226
	1	39	6.69	1.641	.263
ruangrapi	0	67	6.78	1.748	.214
	1	39	6.13	2.154	.345
Alatsiap	0	67	6.84	1.920	.235
	1	39	6.54	1.683	.270
alatmodern	0	67	6.48	1.795	.219
	1	39	6.13	2.166	.347
tunggunyaman	0	67	6.67	1.691	.207
	1	39	6.46	2.138	.342
Fasduk	0	67	5.75	1.949	.238
	1	39	5.64	2.084	.334
Toilet	0	67	5.69	1.986	.243
	1	39	5.21	2.002	.321



Independent Samples Test

Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference

									Lower	Upper
Jukruang	Equal variances assumed	2.531	.115	-.349	104	.727	-.125	.358	-.835	.585
	Equal variances not assumed			-.361	87.550	.719	-.125	.347	-.814	.564
ruangrapi	Equal variances assumed	1.875	.174	1.687	104	.095	.648	.384	-.114	1.409
	Equal variances not assumed			1.597	67.035	.115	.648	.406	-.162	1.458
Alatsiap	Equal variances assumed	1.683	.197	.804	104	.423	.297	.370	-.436	1.031
	Equal variances not assumed			.832	88.198	.408	.297	.357	-.413	1.007
alatmodern	Equal variances assumed	3.870	.052	.895	104	.373	.349	.391	-.425	1.124
	Equal variances not assumed			.851	68.177	.398	.349	.410	-.470	1.168
tunggunyaman	Equal variances assumed	3.444	.066	.559	104	.578	.210	.376	-.536	.956
	Equal variances not assumed			.525	65.705	.601	.210	.400	-.588	1.009
Fasduk	Equal variances assumed	.078	.780	.261	104	.794	.105	.403	-.693	.904
	Equal variances not assumed			.257	75.313	.798	.105	.410	-.711	.922
Toilet	Equal variances assumed	.025	.875	1.200	104	.233	.481	.401	-.314	1.277
	Equal variances not assumed			1.197	79.067	.235	.481	.402	-.319	1.282

17. Penanggung biaya dan *reliability*

Group Statistics

	biaya	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Toilet	0	47	5.60	1.996	.291
	1	59	5.44	2.011	.262
Prosnerima	0	47	6.87	1.789	.261
	1	59	7.03	1.542	.201
yanperiksa	0	47	6.77	1.879	.274
	1	59	7.05	1.382	.180
Jadyan	0	47	7.04	1.922	.280
	1	59	6.90	1.845	.240
Prosyant	0	47	6.87	1.765	.257
	1	59	6.73	1.680	.219
Gasket	0	47	6.70	2.042	.298
	1	59	6.75	1.593	.207



Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
toilet	Equal variances assumed	.444	.507	.396	104	.693	.155	.392	-.622	.932
	Equal variances not assumed			.396	99.079	.693	.155	.392	-.622	.932
Prosnerima	Equal variances assumed	.335	.564	.499	104	.619	-.162	.324	-.804	.480
	Equal variances not assumed			.491	91.222	.625	-.162	.329	-.816	.492
yanperiksa	Equal variances assumed	5.162	.025	.899	104	.371	-.285	.317	-.913	.344
	Equal variances not assumed			.869	82.112	.387	-.285	.328	-.937	.367
jadyan	Equal variances assumed	.158	.692	.393	104	.695	.144	.367	-.584	.873
	Equal variances not assumed			.391	96.903	.697	.144	.369	-.588	.877
prosyant	Equal variances assumed	.136	.713	.427	104	.670	.144	.336	-.522	.810
	Equal variances not assumed			.425	96.501	.672	.144	.338	-.527	.814
gasket	Equal variances assumed	2.474	.119	.124	104	.902	-.044	.353	-.744	.656
	Equal variances not assumed			.120	85.477	.905	-.044	.363	-.765	.678

18. Penanggung biaya dan *responsiveness*

Group Statistics

	biaya	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
mampudrg	0	47	7.09	1.863	.272
	1	59	7.36	1.297	.169
Gasbiar	0	47	6.72	1.873	.273
	1	59	6.61	1.486	.193
gasusaha	0	47	6.79	1.805	.263
	1	59	7.07	1.472	.192
Gasjelas	0	47	7.00	1.911	.279
	1	59	7.58	1.354	.176
gasgagap	0	47	6.68	2.012	.293
	1	59	7.41	1.261	.164
Gasinfo	0	47	7.02	1.961	.286
	1	59	7.58	1.248	.163

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
mampudrg	Equal variances assumed	6.515	.012	-.881	104	.380	-.271	.307	-.881	.339
	Equal variances not assumed			-.847	79.022	.400	-.271	.320	-.908	.366
gasbiar	Equal variances assumed	6.725	.011	.347	104	.729	.113	.326	-.534	.760
	Equal variances not assumed			.338	86.442	.736	.113	.335	-.552	.779
gasusaha	Equal variances assumed	5.758	.018	-.882	104	.380	-.281	.318	-.912	.351
	Equal variances not assumed			-.861	88.063	.391	-.281	.326	-.928	.367

gasjelas	Equal variances assumed	4.905	.029	1.815	104	.072	-.576	.318	-1.206	.054
	Equal variances not assumed			1.747	80.019	.084	-.576	.330	-1.233	.080
gasgagap	Equal variances assumed	16.742	.000	2.269	104	.025	-.726	.320	-1.360	-.092
	Equal variances not assumed			2.159	73.581	.034	-.726	.336	-1.396	-.056
gasinfo	Equal variances assumed	11.623	.001	1.770	104	.080	-.555	.313	-1.177	.067
	Equal variances not assumed			1.687	74.342	.096	-.555	.329	-1.211	.101

19. Penanggung biaya dan *assurance*

Group Statistics

	biaya	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Taudr	0	47	7.17	1.592	.232
	1	59	7.63	1.097	.143
gasdengar	0	47	7.28	1.703	.248
	1	59	7.25	1.527	.199
drgterampil	0	47	7.47	1.472	.215
	1	59	7.46	1.179	.154
gasterampil	0	47	6.89	1.710	.249
	1	59	6.73	1.606	.209
Jamkam	0	47	7.17	1.633	.238
	1	59	7.08	1.381	.180



Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
taudr	Equal variances assumed	6.103	.015	1.745	104	.084	-.457	.262	-.976	.062
	Equal variances not assumed			1.676	78.462	.098	-.457	.273	-1.000	.086
gasdengar	Equal variances assumed	1.174	.281	.071	104	.943	.022	.314	-.601	.645
	Equal variances not assumed			.070	93.395	.944	.022	.318	-.609	.654
drgterampil	Equal variances assumed	3.244	.075	.041	104	.968	.010	.257	-.500	.521
	Equal variances not assumed			.040	87.007	.968	.010	.264	-.514	.535
gasterampil	Equal variances assumed	.598	.441	.510	104	.611	.165	.323	-.476	.806

	Equal variances not assumed			.506	95.849	.614	.165	.325	-.481	.811
jamkam	Equal variances assumed	1.172	.281	.292	104	.771	.085	.293	-.495	.666
	Equal variances not assumed			.286	90.137	.775	.085	.298	-.507	.678

20. Penanggung biaya dan *empathy*



Group Statistics

	biaya	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
gassopan	0	47	7.30	1.756	.256
	1	59	7.56	1.523	.198
yanstatus	0	47	7.13	2.173	.317
	1	59	7.68	1.706	.222
Gaspeka	0	47	6.70	1.841	.268
	1	59	6.98	1.503	.196

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper

gassopan Equal variances assumed	1.169	.282	-.820	104	.414	-.261	.319	-.893	.371
Equal variances not assumed			-.807	91.574	.422	-.261	.324	-.905	.382
yanstatus Equal variances assumed	5.032	.027	- 1.461	104	.147	-.550	.377	-1.297	.197
Equal variances not assumed			- 1.422	85.857	.159	-.550	.387	-1.320	.219
Gaspeka Equal variances assumed	8.632	.004	-.865	104	.389	-.281	.325	-.925	.363
Equal variances not assumed			-.846	88.120	.400	-.281	.332	-.941	.379

21. Penanggung biaya dan *tangible*

Group Statistics

	biaya	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Jukruang	0	47	6.70	1.841	.268
	1	59	6.54	1.725	.225
ruangrapi	0	47	6.55	2.145	.313
	1	59	6.53	1.745	.227
Alatsiap	0	47	6.68	2.138	.312
	1	59	6.76	1.568	.204
alatmodern	0	47	6.70	1.977	.288
	1	59	6.07	1.874	.244
tunggunyaman	0	47	6.68	2.001	.292
	1	59	6.53	1.755	.229
Fasduk	0	47	5.70	2.031	.296
	1	59	5.71	1.974	.257
Toilet	0	47	5.60	1.996	.291
	1	59	5.44	2.011	.262

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Jukruang	Equal variances assumed	.327	.569	.460	104	.647	.160	.347	-.529	.849
	Equal variances not assumed			.456	95.734	.649	.160	.350	-.535	.855
ruangrapi	Equal variances assumed	2.284	.134	.073	104	.942	.028	.378	-.721	.777
	Equal variances not assumed			.072	87.930	.943	.028	.387	-.741	.796
Alatsiap	Equal variances assumed	7.026	.009	-.227	104	.821	-.082	.360	-.796	.632
	Equal variances not assumed			-.220	81.957	.827	-.082	.373	-.823	.660
alatmodern	Equal variances assumed	.287	.593	1.689	104	.094	.634	.375	-.110	1.379
	Equal variances not assumed			1.679	96.291	.096	.634	.378	-.116	1.384

tunggunyaman	Equal variances assumed	.648	.423	.426	104	.671	.155	.365	-.569	.880
	Equal variances not assumed			.419	92.199	.676	.155	.371	-.581	.892
Fasduk	Equal variances assumed	.339	.562	-.025	104	.980	-.010	.391	-.785	.766
	Equal variances not assumed			-.025	97.494	.980	-.010	.392	-.788	.769
Toilet	Equal variances assumed	.444	.507	.396	104	.693	.155	.392	-.622	.932
	Equal variances not assumed			.396	99.079	.693	.155	.392	-.622	.932

22. Jarak dan *reliability*

Group Statistics

	jarak	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Prosnerima	0	54	6.69	1.861	.253
	1	52	7.25	1.356	.188
yanperiksa	0	54	6.65	1.761	.240
	1	52	7.21	1.419	.197
Jadyan	0	54	6.94	1.857	.253
	1	52	6.98	1.904	.264
Prosyan	0	54	6.70	1.849	.252
	1	52	6.88	1.567	.217
Gasket	0	54	6.56	1.920	.261
	1	52	6.90	1.660	.230



Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Prosnerima	4.194	.043	-	104	.078	-.565	.317	-1.194	.064
			1.780	96.915	.077	-.565	.315	-1.191	.061
yanperiksa	2.110	.149	-	104	.073	-.563	.311	-1.181	.054
			1.810	100.899	.072	-.563	.310	-1.178	.052
Jadyan	.239	.626	-.099	104	.921	-.036	.365	-.761	.688
			-.099	103.587	.921	-.036	.366	-.761	.689

Prosyant	Equal variances assumed	2.970	.088	-.542	104	.589	-.181	.334	-.842	.481
	Equal variances not assumed			-.544	102.369	.588	-.181	.333	-.840	.479
Gasket	Equal variances assumed	1.771	.186	-.998	104	.321	-.348	.349	-1.041	.344
	Equal variances not assumed			1.000	102.829	.320	-.348	.348	-1.039	.342

23. Jarak dan *responsiveness*



Group Statistics

	jarak	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
mampudrg	0	54	7.11	1.734	.236
	1	52	7.37	1.387	.192
Gasbiar	0	54	6.61	1.753	.239
	1	52	6.71	1.576	.219
gasusaha	0	54	6.83	1.634	.222
	1	52	7.06	1.626	.225
Gasjelas	0	54	7.11	1.755	.239
	1	52	7.54	1.501	.208
gasgagap	0	54	6.96	1.715	.233
	1	52	7.21	1.625	.225
Gasinfo	0	54	7.20	1.742	.237
	1	52	7.46	1.488	.206

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
mampudrg Equal variances assumed	1.202	.275	-.832	104	.407	-.254	.306	-.860	.352	

	Equal variances not assumed			-.835	100.644	.405	-.254	.304	-.858	.350
Gasbiar	Equal variances assumed	.853	.358	-.310	104	.757	-.100	.324	-.743	.542
	Equal variances not assumed			-.310	103.521	.757	-.100	.324	-.742	.541
gasusaha	Equal variances assumed	.164	.687	-.708	104	.480	-.224	.317	-.852	.404
	Equal variances not assumed			-.708	103.886	.480	-.224	.317	-.852	.404
Gasjelas	Equal variances assumed	.242	.624	-1.345	104	.182	-.427	.318	-1.058	.203
	Equal variances not assumed			-1.349	102.582	.180	-.427	.317	-1.056	.201
gasgagap	Equal variances assumed	.028	.866	-.765	104	.446	-.249	.325	-.893	.395
	Equal variances not assumed			-.766	103.974	.445	-.249	.324	-.892	.395
Gasinfo	Equal variances assumed	.126	.723	-.818	104	.415	-.258	.315	-.883	.367
	Equal variances not assumed			-.820	102.562	.414	-.258	.314	-.881	.365

24. Jarak dan *assurance*

Group Statistics

	jarak	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Taudr	0	54	7.48	1.255	.171
	1	52	7.37	1.456	.202
gasdengar	0	54	7.35	1.556	.212
	1	52	7.17	1.654	.229
drgterampil	0	54	7.31	1.329	.181
	1	52	7.62	1.286	.178
gasterampil	0	54	6.72	1.709	.233
	1	52	6.88	1.592	.221

Jamkam	0	54	7.20	1.379	.188
	1	52	7.04	1.608	.223

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Taudr	Equal variances assumed	1.287	.259	.440	104	.661	.116	.264	-.407	.639
	Equal variances not assumed			.439	100.564	.662	.116	.264	-.408	.641
gasdengar	Equal variances assumed	.575	.450	.573	104	.568	.179	.312	-.439	.797
	Equal variances not assumed			.573	102.995	.568	.179	.312	-.440	.798
drgterampil	Equal variances assumed	.006	.940	1.183	104	.240	-.301	.254	-.805	.203
	Equal variances not assumed			1.183	103.998	.239	-.301	.254	-.804	.203
gasterampil	Equal variances assumed	.205	.651	-.506	104	.614	-.162	.321	-.799	.474
	Equal variances not assumed			-.506	103.889	.614	-.162	.321	-.798	.474
Jamkam	Equal variances assumed	.126	.723	.569	104	.571	.165	.291	-.411	.742
	Equal variances not assumed			.567	100.361	.572	.165	.291	-.413	.743

25. Jarak dan *empathy*

Group Statistics

	Jarak	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
gassopan	0	54	7.33	1.682	.229
	1	52	7.56	1.577	.219
yanstatus	0	54	7.39	2.060	.280
	1	52	7.48	1.820	.252
Gaspeka	0	54	6.72	1.698	.231
	1	52	7.00	1.621	.225

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
gassopan	Equal variances assumed	.057	.811	.708	104	.481	-.224	.317	-.853	.404
	Equal variances not assumed			.709	103.927	.480	-.224	.317	-.852	.403
yanstatus	Equal variances assumed	.207	.650	.243	104	.808	-.092	.378	-.842	.658
	Equal variances not assumed			.244	103.252	.808	-.092	.377	-.840	.656
Gaspeka	Equal variances assumed	.503	.480	.861	104	.391	-.278	.323	-.918	.362
	Equal variances not assumed			.862	103.993	.391	-.278	.322	-.917	.362

30. Jarak dan *tangible*

Group Statistics

	jarak	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Jukruang	0	54	6.44	1.900	.259
	1	52	6.79	1.625	.225

ruangrapi	0	54	6.67	1.893	.258
	1	52	6.40	1.963	.272
Alatsiap	0	54	6.80	1.763	.240
	1	52	6.65	1.919	.266
alatmodern	0	54	6.15	2.032	.277
	1	52	6.56	1.830	.254
tunggunyaman	0	54	6.72	1.806	.246
	1	52	6.46	1.925	.267
Fasduk	0	54	5.70	1.978	.269
	1	52	5.71	2.023	.281
Toilet	0	54	5.22	1.978	.269
	1	52	5.81	1.991	.276



Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Jukruang	Equal variances assumed	.253	.616	-.000	104	.320	-.344	.344	-1.026	.338
	Equal variances not assumed			-.003	102.586	.318	-.344	.343	-1.024	.336
ruangrapi	Equal variances assumed	.222	.639	.702	104	.484	.263	.375	-.480	1.006
	Equal variances not assumed			.701	103.431	.485	.263	.375	-.481	1.006
Alatsiap	Equal variances assumed	1.763	.187	.398	104	.691	.142	.358	-.567	.852
	Equal variances not assumed			.398	102.466	.692	.142	.358	-.568	.853

alatmodern	Equal variances assumed	1.260	.264	1.089	104	.279	-.410	.376	-1.155	.336
	Equal variances not assumed			1.091	103.545	.278	-.410	.375	-1.154	.335
tunggunyaman	Equal variances assumed	.251	.618	.719	104	.474	.261	.362	-.458	.979
	Equal variances not assumed			.719	102.936	.474	.261	.363	-.459	.980
Fasduk	Equal variances assumed	.065	.799	-.020	104	.984	-.008	.389	-.778	.763
	Equal variances not assumed			-.020	103.618	.984	-.008	.389	-.779	.763
Toilet	Equal variances assumed	.036	.851	1.519	104	.132	-.585	.385	-1.350	.179
	Equal variances not assumed			1.519	103.794	.132	-.585	.386	-1.350	.179

Hubungan jenis kelamin dan *reliability*

Group Statistics

sex		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
reli	laki	30	6.7800	1.10091	.20100
	perempuan	76	6.9105	1.40604	.16128

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper

reli Equal variances assumed	2.183	.143	-.456	104	.649	-.13053	.28635	-.69836	.43731
Equal variances not assumed			-.506	67.541	.614	-.13053	.25771	-.64483	.38378

Hubungan umur dan *reliability*

Group Statistics

	newumur2	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
reli	0	72	6.7944	1.37952	.16258
	1	34	7.0412	1.19674	.20524

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
reli Equal variances assumed	.985	.323	-.895	104	.373	-.24673	.27556	-.79318	.29972
Equal variances not assumed			-.942	73.886	.349	-.24673	.26183	-.76845	.27499

Hubungan pendidikan dan *reliability*

Group Statistics

	neweduc	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
reli	0	27	6.9111	1.40037	.26950
	1	79	6.8608	1.30457	.14678

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
reli Equal variances assumed	.395	.531	.170	104	.865	.05035	.29630	-.53723	.63793
Equal variances not assumed			.164	42.466	.870	.05035	.30688	-.56875	.66945

Hubungan pekerjaan dan *reliability*

Group Statistics

	newjob	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
reli	0	67	6.8776	1.31884	.16112
	1	39	6.8667	1.34738	.21575

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
reli Equal variances assumed	.001	.977	.041	104	.967	.01095	.26774	-.52000	.54189
Equal variances not assumed			.041	78.200	.968	.01095	.26928	-.52512	.54701

Hubungan biaya dan *reliability*

Group Statistics

	newbiaya	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
reli	0	47	6.8511	1.38782	.20243
	1	59	6.8915	1.28080	.16675

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
reli Equal variances assumed	.216	.643	-.156	104	.877	-.04046	.25988	-.55581	.47488
Equal variances not assumed			-.154	94.936	.878	-.04046	.26227	-.56113	.48021

Hubungan jarak dan *reliability*

Group Statistics

	newjara k	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
reli	0	54	6.7074	1.41032	.19192
	1	52	7.0462	1.21534	.16854

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
reli Equal variances assumed	2.681	.105	1.323	104	.189	-.33875	.25614	-.84668	.16918
Equal variances not assumed			1.326	102.757	.188	-.33875	.25542	-.84532	.16783

Group Statistics

	sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
reli	laki	30	6.7800	1.10091	.20100
	perempuan	76	6.9105	1.40604	.16128

respon	laki	30	6.9833	1.05623	.19284
	perempuan	76	7.1404	1.37627	.15787
assure	laki	30	7.0933	.93474	.17066
	perempuan	76	7.2632	1.20851	.13863
emph	laki	30	7.0444	1.51552	.27670
	perempuan	76	7.3246	1.52118	.17449
tang	laki	30	6.1238	1.15067	.21008
	perempuan	76	6.3571	1.43986	.16516

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
reli	Equal variances assumed	2.183	.143	.456	104	.649	-.13053	.28635	-.69836	.43731
	Equal variances not assumed			.506	67.541	.614	-.13053	.25771	-.64483	.38378
respon	Equal variances assumed	2.358	.128	.562	104	.575	-.15702	.27923	-.71073	.39670
	Equal variances not assumed			.630	68.926	.531	-.15702	.24922	-.65420	.34017
assure	Equal variances assumed	1.916	.169	.692	104	.491	-.16982	.24555	-.65675	.31711
	Equal variances not assumed			.772	68.383	.443	-.16982	.21987	-.60852	.26887
emph	Equal variances assumed	.560	.456	.855	104	.395	-.28012	.32765	-.92987	.36963
	Equal variances not assumed			.856	53.388	.396	-.28012	.32712	-.93613	.37589
tang	Equal variances assumed	1.213	.273	.793	104	.430	-.23333	.29440	-.81715	.35048
	Equal variances not assumed			.873	66.155	.386	-.23333	.26723	-.76686	.30019

Group Statistics

	newum ur2	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
reli	0	72	6.7944	1.37952	.16258
	1	34	7.0412	1.19674	.20524
respon	0	72	7.0995	1.31223	.15465
	1	34	7.0882	1.26347	.21668
assure	0	72	7.2694	1.15559	.13619
	1	34	7.1000	1.10124	.18886
emph	0	72	7.4352	1.34809	.15887
	1	34	6.8431	1.78138	.30550
tang	0	72	6.3175	1.38779	.16355
	1	34	6.2353	1.32755	.22767

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
reli	Equal variances assumed	.985	.323	-.895	104	.373	-.24673	.27556	-.79318	.29972
	Equal variances not assumed			-.942	73.886	.349	-.24673	.26183	-.76845	.27499
respon	Equal variances assumed	.058	.811	.042	104	.967	.01130	.26988	-.52388	.54649
	Equal variances not assumed			.042	67.090	.966	.01130	.26621	-.52004	.54265
assure	Equal variances assumed	.106	.745	.715	104	.476	.16944	.23693	-.30041	.63929
	Equal variances not assumed			.728	67.730	.469	.16944	.23284	-.29522	.63411
emph	Equal variances assumed	5.178	.025	1.898	104	.060	.59205	.31197	-.02659	1.21069

	Equal variances not assumed			1.719	51.511	.092	.59205	.34434	.09909	1.28318
tang	Equal variances assumed	.077	.781	.288	104	.774	.08217	.28486	.48273	.64706
	Equal variances not assumed			.293	67.494	.770	.08217	.28033	.47730	.64163



Group Statistics

	neweduc	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
reli	0	27	6.9111	1.40037	.26950
	1	79	6.8608	1.30457	.14678
respon	0	27	7.1235	1.36469	.26263
	1	79	7.0865	1.27346	.14328
assure	0	27	7.2963	1.18110	.22730
	1	79	7.1873	1.12653	.12674
emph	0	27	7.1605	1.72059	.33113
	1	79	7.2743	1.45273	.16344
tang	0	27	6.7460	1.54490	.29732
	1	79	6.1356	1.26848	.14272

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
reli	Equal variances assumed	.395	.531	.170	104	.865	.05035	.29630	.53723	.63793
	Equal variances not assumed			.164	42.466	.870	.05035	.30688	.56875	.66945
respon	Equal variances assumed	.634	.428	.128	104	.899	.03696	.28910	.53634	.61026

	Equal variances not assumed			.124	42.523	.902	.03696	.29917	.56658	.64050
assure	Equal variances assumed	.020	.887	.429	104	.669	.10895	.25423	.39519	.61310
	Equal variances not assumed			.419	43.287	.678	.10895	.26025	.41579	.63370
emph	Equal variances assumed	.186	.667	-.335	104	.738	-.11377	.33976	.78753	.55999
	Equal variances not assumed			-.308	39.433	.760	-.11377	.36927	.86042	.63289
tang	Equal variances assumed	1.501	.223	2.039	104	.044	.61041	.29937	.01674	1.20407
	Equal variances not assumed			1.851	38.677	.072	.61041	.32979	.05684	1.27766

Group Statistics

	newjob	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
reli	0	67	6.8776	1.31884	.16112
	1	39	6.8667	1.34738	.21575
respon	0	67	7.0373	1.33611	.16323
	1	39	7.1966	1.21928	.19524
assure	0	67	7.2328	1.16338	.14213
	1	39	7.1846	1.10156	.17639
emph	0	67	7.3134	1.42946	.17464
	1	39	7.1282	1.67125	.26761
tang	0	67	6.3945	1.36234	.16644
	1	39	6.1136	1.36324	.21829

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper

reli	Equal variances assumed	.001	.977	.041	104	.967	.01095	.26774	.52000	.54189
	Equal variances not assumed			.041	78.200	.968	.01095	.26928	.52512	.54701
respon	Equal variances assumed	.362	.549	-.611	104	.543	-.15927	.26076	.67636	.35782
	Equal variances not assumed			-.626	85.607	.533	-.15927	.25449	.66521	.34667
assure	Equal variances assumed	.050	.823	.210	104	.834	.04822	.22985	.40757	.50401
	Equal variances not assumed			.213	83.175	.832	.04822	.22653	.40232	.49876
emph	Equal variances assumed	.801	.373	.604	104	.547	.18523	.30660	.42277	.79323
	Equal variances not assumed			.580	69.952	.564	.18523	.31955	.45211	.82257
tang	Equal variances assumed	.080	.777	1.023	104	.308	.28090	.27446	.26335	.82516
	Equal variances not assumed			1.023	79.545	.309	.28090	.27450	.26543	.82723



Group Statistics

	newbia ya	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
reli	0	47	6.8511	1.38782	.20243
	1	59	6.8915	1.28080	.16675
respon	0	47	6.8830	1.48174	.21613
	1	59	7.2655	1.09951	.14314
assure	0	47	7.1957	1.23393	.17999
	1	59	7.2305	1.06208	.13827
emph	0	47	7.0426	1.66901	.24345
	1	59	7.4068	1.37864	.17948
tang	0	47	6.3739	1.39703	.20378
	1	59	6.2252	1.34358	.17492

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
reli	Equal variances assumed	.216	.643	-.156	104	.877	-.04046	.25988	-.55581	.47488
	Equal variances not assumed			-.154	94.936	.878	-.04046	.26227	-.56113	.48021
respon	Equal variances assumed	8.484	.004	1.525	104	.130	-.38256	.25079	-.87988	.11476
	Equal variances not assumed			1.476	82.600	.144	-.38256	.25924	-.89821	.13309
assure	Equal variances assumed	2.190	.142	-.156	104	.876	-.03476	.22314	-.47725	.40773
	Equal variances not assumed			-.153	91.141	.879	-.03476	.22697	-.48560	.41607
emph	Equal variances assumed	3.262	.074	1.230	104	.221	-.36423	.29600	-.95120	.22275
	Equal variances not assumed			1.204	88.791	.232	-.36423	.30246	-.96523	.23677
tang	Equal variances assumed	.159	.691	.556	104	.579	.14868	.26736	-.38151	.67887
	Equal variances not assumed			.554	96.997	.581	.14868	.26856	-.38433	.68169

Group Statistics

	newjara k	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
reli	0	54	6.7074	1.41032	.19192
	1	52	7.0462	1.21534	.16854
respon	0	54	6.9722	1.31303	.17868
	1	52	7.2244	1.26710	.17571
assure	0	54	7.2148	1.07868	.14679
	1	52	7.2154	1.20316	.16685

emph	0	54	7.1481	1.55361	.21142
	1	52	7.3462	1.48773	.20631
tang	0	54	6.2434	1.31419	.17884
	1	52	6.3407	1.42300	.19733

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
reli	Equal variances assumed	2.681	.105	1.323	104	.189	-.33875	.25614	-.84668	.16918
	Equal variances not assumed			1.326	102.757	.188	-.33875	.25542	-.84532	.16783
respon	Equal variances assumed	.160	.690	1.005	104	.317	-.25214	.25077	-.74943	.24516
	Equal variances not assumed			1.006	103.999	.317	-.25214	.25060	-.74910	.24482
assure	Equal variances assumed	.555	.458	-.003	104	.998	-.00057	.22177	-.44035	.43921
	Equal variances not assumed			-.003	101.810	.998	-.00057	.22223	-.44137	.44023
emph	Equal variances assumed	.003	.955	-.670	104	.505	-.19801	.29565	-.78428	.38827
	Equal variances not assumed			-.670	103.997	.504	-.19801	.29540	-.78380	.38779
tang	Equal variances assumed	.697	.406	-.366	104	.715	-.09727	.26591	-.62459	.43004
	Equal variances not assumed			-.365	102.587	.716	-.09727	.26632	-.62547	.43093

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
reli	6.8736	1.32301	106
respon	7.0959	1.29078	106
assure	7.2151	1.13597	106
emph	7.2453	1.51766	106
tang	6.2911	1.36297	106

Correlations

		reli	respon	assure	emph	tang
reli	Pearson Correlation	1	.630**	.566**	.497**	.558**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	106	106	106	106	106
respon	Pearson Correlation	.630**	1	.836**	.749**	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	106	106	106	106	106
assure	Pearson Correlation	.566**	.836**	1	.783**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	106	106	106	106	106
emph	Pearson Correlation	.497**	.749**	.783**	1	.629**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	106	106	106	106	106
tang	Pearson Correlation	.558**	.642**	.658**	.629**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	106	106	106	106	106

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

HUBUNGAN KEPUASAN DENGAN TOTAL QUALITY

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
puas	6.55	1.261	106
totalqual	6.9442	1.12630	106

Correlations

		puas	totalqual
puas	Pearson Correlation	1	.422**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	106	105

totalqual	Pearson Correlation	.422**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	105	106

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



MULTIVARIAT

LOG REG

1.

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	106	99.1
	Missing Cases	0	
	Total	106	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		106	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
0	0
1	1

Categorical Variables Codings

		Frequency	Parameter coding
			(1)
newjarak	0	54	1.000
	1	52	.000
neweduc	0	27	1.000
	1	79	.000
newjob	0	67	1.000
	1	39	.000
newbiaya	0	47	1.000
	1	59	.000
newumur2	0	72	1.000
	1	34	.000

Block 0: Beginning Block

Classification Table^{a,b}

Observed			Predicted		Percentage Correct
			newpuas		
			0	1	
Step 0	newpuas	0	0	52	.0
		1	0	54	100.0
Overall Percentage					50.9

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	.038	.194	.038	1	.846	1.038

Variables not in the Equation

			Score	df	Sig.
Step 0	Variables	reliability	2.552	1	.110
		responsiveness	10.075	1	.002
		assurance	10.200	1	.001
		empathy	11.843	1	.001
		tangible	6.433	1	.011
		newumur2(1)	.302	1	.582
		neweduc(1)	.113	1	.736
		newjob(1)	.122	1	.727
		newbiaya(1)	.171	1	.679
		newjarak(1)	.951	1	.329
Overall Statistics			15.104	10	.128

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	16.734	10	.080
	Block	16.734	10	.080
	Model	16.734	10	.080

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	130.176 ^a	.146	.195

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than .001.

Classification Table^a

Observed			Predicted		Percentage Correct
			newpuas		
			0	1	
Step 1	newpuas	0	33	19	63.5
		1	17	37	68.5
Overall Percentage					66.0

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	reliability	-.190	.224	.723	1	.395	.827
	responsiveness	.320	.353	.818	1	.366	1.376
	assurance	.077	.397	.038	1	.846	1.080
	empathy	.335	.257	1.702	1	.192	1.398
	tangible	.088	.235	.140	1	.709	1.092
	newumur2(1)	.101	.585	.030	1	.863	1.106
	neweduc(1)	-.388	.586	.439	1	.508	.678
	newjob(1)	.060	.537	.013	1	.910	1.062
	newbiaya(1)	.577	.516	1.248	1	.264	1.780
	newjarak(1)	-.367	.440	.695	1	.404	.693
	Constant	-4.535	1.684	7.247	1	.007	.011

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a						
reliability	-.190	.224	.723	1	.395	.827
responsiveness	.320	.353	.818	1	.366	1.376
assurance	.077	.397	.038	1	.846	1.080
empathy	.335	.257	1.702	1	.192	1.398
tangible	.088	.235	.140	1	.709	1.092
newumur2(1)	.101	.585	.030	1	.863	1.106
neweduc(1)	-.388	.586	.439	1	.508	.678
newjob(1)	.060	.537	.013	1	.910	1.062
newbiaya(1)	.577	.516	1.248	1	.264	1.780
newjarak(1)	-.367	.440	.695	1	.404	.693
Constant	-4.535	1.684	7.247	1	.007	.011

a. Variable(s) entered on step 1: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, newumur2, neweduc, newjob, newbiaya, newjarak.

2.

LOGISTIC REGRESSION VARIABLES newpuas
 /METHOD=ENTER reliability responsiveness assurance empathy tangible newumur2 neweduc newjob newbiaya newjarak
 /CONTRAST (newbiaya)=Indicator
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) ITERATE(20) CUT(.5).

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	106	99.1
	Missing Cases	1	.9
	Total	107	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		107	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

**Dependent Variable
Encoding**

Original Value	Internal Value
0	0
1	1

Categorical Variables Codings

		Frequency	Parameter coding (1)
newbiaya	0	47	1.000
	1	59	.000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	130.176 ^a	.146	.195

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than .001.

Classification Table^a

Observed			Predicted		Percentage Correct
			newpuas 0	1	
Step 1	newpuas	0	31	21	59.6
		1	19	35	64.8
Overall Percentage					62.3

a. The cut value is .500

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	15.256	6	.018
	Block	15.256	6	.018
	Model	15.256	6	.018

Classification Table^a

Observed			Predicted		Percentage Correct
			newpuas		
			0	1	
Step 1	newpuas	0	33	19	63.5
		1	17	37	68.5
Overall Percentage					66.0

a. The cut value is .500

Block 0: Beginning Block

Classification Table^{a,b}

Observed			Predicted		Percentage Correct
			newpuas		
			0	1	
Step 0	newpuas	0	0	52	.0
		1	0	54	100.0
Overall Percentage					50.9

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	.038	.194	.038	1	.846	1.038

Variables not in the Equation

			Score	df	Sig.
Step 0	Variables	reliability	2.552	1	.110
		responsiveness	10.075	1	.002
		assurance	10.200	1	.001
		empathy	11.843	1	.001
		tangible	6.433	1	.011
		newumur2	.302	1	.582
		neweduc	.113	1	.736

	newjob	.122	1	.727
	newbiaya(1)	.171	1	.679
	newjarak	.951	1	.329
	Overall Statistics	15.104	10	.128

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	16.734	10	.080
	Block	16.734	10	.080
	Model	16.734	10	.080

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	reliability	-.190	.224	.723	1	.395	.827
	responsiveness	.320	.353	.818	1	.366	1.376
	assurance	.077	.397	.038	1	.846	1.080
	empathy	.335	.257	1.702	1	.192	1.398
	tangible	.088	.235	.140	1	.709	1.092
	newumur2	-.101	.585	.030	1	.863	.904
	neweduc	.388	.586	.439	1	.508	1.475
	newjob	-.060	.537	.013	1	.910	.941
	newbiaya(1)	.577	.516	1.248	1	.264	1.780
	newjarak	.367	.440	.695	1	.404	1.443
	Constant	-5.129	1.800	8.117	1	.004	.006

a. Variable(s) entered on step 1: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, newumur2, neweduc, newjob, newbiaya, newjarak.

3.

LOGISTIC REGRESSION VARIABLES newpuas

/METHOD=ENTER reliability responsiveness assurance empathy tangible newbiaya

/CONTRAST (newbiaya)=Indicator

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) ITERATE(20) CUT(.5).

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	106	99.1
	Missing Cases	1	.9
	Total	107	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		107	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
0	0
1	1

Categorical Variables Codings

		Frequency	Parameter coding (1)
newbiaya	0	47	1.000
	1	59	.000

Classification Table^{a,b}

Observed			Predicted		Percentage Correct
			newpuas		
			0	1	
Step 0	newpuas	0	0	52	.0
		1	0	54	100.0
Overall Percentage					50.9

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
--	---	------	------	----	------	--------

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	.038	.194	.038	1	.846	1.038

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	131.654 ^a	.134	.179

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than .001.

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a reliability	-.161	.218	.550	1	.458	.851
responsiveness	.317	.342	.860	1	.354	1.373
assurance	.041	.392	.011	1	.917	1.041
empathy	.364	.250	2.121	1	.145	1.439
tangible	.043	.220	.039	1	.844	1.044
newbiaya(1)	.451	.451	1.001	1	.317	1.570
Constant	-4.502	1.590	8.019	1	.005	.011

a. Variable(s) entered on step 1: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, newbiaya.

3.

LOGISTIC REGRESSION VARIABLES newpuas

/METHOD=ENTER reliability responsiveness assurance empathy tangible newumur2 neweduc newj ob newbiaya newjarak

/CONTRAST (newbiaya)=Indicator

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) ITERATE(20) CUT(.5).

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	106	99.1
	Missing Cases	1	.9
	Total	107	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		107	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

**Dependent Variable
Encoding**

Original Value	Internal Value
0	0
1	1

Categorical Variables Codings

		Frequency	Parameter coding
			(1)
newbiaya	0	47	1.000
	1	59	.000

Variables not in the Equation

			Score	df	Sig.
Step 0	Variables	reliability	2.552	1	.110
		responsiveness	10.075	1	.002
		assurance	10.200	1	.001
		empathy	11.843	1	.001
		tangible	6.433	1	.011
		newbiaya(1)	.171	1	.679
		Overall Statistics	14.021	6	.029

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	130.176 ^a	.146	.195

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than .001.

Classification Table^a

Observed			Predicted		Percentage Correct
			newpuas		
			0	1	
Step 1	newpuas	0	31	21	59.6
		1	19	35	64.8
Overall Percentage					62.3

a. The cut value is .500

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	15.256	6	.018
	Block	15.256	6	.018
	Model	15.256	6	.018

Classification Table^a

Observed			Predicted		Percentage Correct
			newpuas		
			0	1	
Step 1	Newpuas	0	33	19	63.5
		1	17	37	68.5
Overall Percentage					66.0

a. The cut value is .500

Classification Table^{a,b}

Observed			Predicted		Percentage Correct
			newpuas		
			0	1	
Step 0	Newpuas	0	0	52	.0
		1	0	54	100.0
Overall Percentage					50.9

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	.038	.194	.038	1	.846	1.038

Variables not in the Equation

	Score	df	Sig.
Step 0 Variables reliability	2.552	1	.110
responsiveness	10.075	1	.002
assurance	10.200	1	.001
empathy	11.843	1	.001
tangible	6.433	1	.011
newumur2	.302	1	.582
neweduc	.113	1	.736
newjob	.122	1	.727
newbiaya(1)	.171	1	.679
newjarak	.951	1	.329
Overall Statistics	15.104	10	.128

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

	Chi-square	df	Sig.
Step 1 Step	16.734	10	.080
Block	16.734	10	.080
Model	16.734	10	.080

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a Reliability	-.190	.224	.723	1	.395	.827
Responsiveness	.320	.353	.818	1	.366	1.376
Assurance	.077	.397	.038	1	.846	1.080
Empathy	.335	.257	1.702	1	.192	1.398
Tangible	.088	.235	.140	1	.709	1.092

newumur2	-.101	.585	.030	1	.863	.904
Neweduc	.388	.586	.439	1	.508	1.475
Newjob	-.060	.537	.013	1	.910	.941
newbiaya(1)	.577	.516	1.248	1	.264	1.780
Newjarak	.367	.440	.695	1	.404	1.443
Constant	-5.129	1.800	8.117	1	.004	.006

a. Variable(s) entered on step 1: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, newumur2, neweduc, newjob, newbiaya, newjarak.

4.

LOGISTIC REGRESSION VARIABLES newpuas
 /METHOD=ENTER reliability responsiveness assurance empathy tangible newbiaya
 /CONTRAST (newbiaya)=Indicator
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) ITERATE(20) CUT(.5).

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	106	99.1
	Missing Cases	1	.9
	Total	107	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		107	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
0	0
1	1

Categorical Variables Codings

		Frequency	Parameter coding
			(1)
newbiaya	0	47	1.000

Categorical Variables Codings

	Frequency	Parameter coding
		(1)
0	47	1.000
1	59	.000

Classification Table^{a,b}

Observed			Predicted		Percentage Correct
			newpuas		
			0	1	
Step 0	Newpuas	0	0	52	.0
		1	0	54	100.0
Overall Percentage					50.9

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	.038	.194	.038	1	.846	1.038

Block 1: Method = Enter

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	131.654 ^a	.134	.179

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than .001.

LOGISTIC REGRESSION VARIABLES newpuas
 /METHOD=ENTER reliability responsiveness assurance empathy tangible newumur2
 /CONTRAST (newumur2)=Indicator
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) ITERATE(20) CUT(.5).

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	Reliability	-.161	.218	.550	1	.458	.851
	Responsiveness	.317	.342	.860	1	.354	1.373
	Assurance	.041	.392	.011	1	.917	1.041
	Empathy	.364	.250	2.121	1	.145	1.439
	Tangible	.043	.220	.039	1	.844	1.044
	newbiaya(1)	.451	.451	1.001	1	.317	1.570
	Constant	-4.502	1.590	8.019	1	.005	.011

a. Variable(s) entered on step 1: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, newbiaya.

Logistic Regression

**Dependent Variable
Encoding**

Original Value	Internal Value
0	0
1	1

Categorical Variables Codings

		Frequency	Parameter coding
			(1)
newumur2	0	72	1.000
	1	34	.000

Block 0: Beginning Block

Classification Table^{a,b}

	Observed	Predicted		
		newpuas		Percentage Correct
		0	1	
Step 0	Newpuas 0	0	52	.0

1	0	54	100.0
Overall Percentage			50.9

- a. Constant is included in the model.
b. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	.038	.194	.038	1	.846	1.038

Variables not in the Equation

	Score	df	Sig.
Step 0 Variables reliability	2.552	1	.110
responsiveness	10.075	1	.002
assurance	10.200	1	.001
empathy	11.843	1	.001
tangible	6.433	1	.011
newumur2(1)	.302	1	.582
Overall Statistics	13.236	6	.039

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

	Chi-square	df	Sig.
Step 1 Step	14.240	6	.027
Block	14.240	6	.027
Model	14.240	6	.027

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	132.670 ^a	.126	.168

- a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than .001.

Classification Table^a

Observed		Predicted		
		newpuas		Percentage Correct
		0	1	
Step 1	Newpuas	0	1	
		31	21	59.6
		20	34	63.0
	Overall Percentage			61.3

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	Reliability	-.150	.218	.472	1	.492	.861
	Responsiveness	.231	.331	.488	1	.485	1.260
	Assurance	.113	.383	.087	1	.768	1.120
	Empathy	.325	.251	1.670	1	.196	1.384
	Tangible	.075	.216	.120	1	.729	1.078
	newumur2(1)	.006	.468	.000	1	.990	1.006
	Constant	-4.224	1.574	7.201	1	.007	.015

a. Variable(s) entered on step 1: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, newumur2.

LOGISTIC REGRESSION VARIABLES newpuas

/METHOD=ENTER reliability responsiveness assurance empathy tangible neweduc

/CONTRAST (neweduc)=Indicator

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) ITERATE(20) CUT(.5).

Logistic Regression

**Dependent Variable
Encoding**

Original Value	Internal Value
0	0
1	1

Categorical Variables Codings

		Frequency	Parameter coding
			(1)
Neweduc	0	27	1.000
	1	79	.000

Block 0: Beginning Block

Classification Table^{a,b}

Observed			Predicted		
			newpuas		Percentage Correct
			0	1	
Step 0	newpuas	0	0	52	.0
		1	0	54	100.0
Overall Percentage					50.9

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	.038	.194	.038	1	.846	1.038

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	14.440	6	.025
	Block	14.440	6	.025
	Model	14.440	6	.025

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	132.469 ^a	.127	.170

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than .001.

Classification Table^a

Observed		Predicted		
		newpuas		Percentage Correct
		0	1	
Step 1	newpuas 0	31	21	59.6
	1	18	36	66.7
Overall Percentage				63.2

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a						
reliability	-.157	.217	.523	1	.470	.855
responsiveness	.225	.329	.466	1	.495	1.252
assurance	.118	.382	.095	1	.758	1.125
empathy	.314	.248	1.607	1	.205	1.369
tangible	.103	.226	.209	1	.648	1.109
neweduc(1)	-.225	.503	.200	1	.655	.799
Constant	-4.207	1.545	7.415	1	.006	.015

a. Variable(s) entered on step 1: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, neweduc.

LOGISTIC REGRESSION VARIABLES newpuas

/METHOD=ENTER reliability responsiveness assurance empathy tangible newjob

/CONTRAST (newjob)=Indicator

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) ITERATE(20) CUT(.5).

Logistic Regression

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	106	99.1
	Missing Cases	1	.9
	Total	107	100.0
Unselected Cases		0	.0
	Total	107	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
0	0
1	1

Categorical Variables Codings

		Frequency	Parameter coding
			(1)
Newjob	0	67	1.000
	1	39	.000

Block 0: Beginning Block

Classification Table^{a,b}

Observed			Predicted		Percentage Correct
			newpuas		
			0	1	
Step 0	newpuas	0	0	52	.0
		1	0	54	100.0
Overall Percentage					50.9

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	.038	.194	.038	1	.846	1.038

Variables not in the Equation

	Score	df	Sig.
Step 0 Variables reliability	2.552	1	.110
responsiveness	10.075	1	.002
assurance	10.200	1	.001
empathy	11.843	1	.001
tangible	6.433	1	.011
newjob(1)	.122	1	.727
Overall Statistics	13.304	6	.038

Omnibus Tests of Model Coefficients

	Chi-square	df	Sig.
Step 1 Step	14.315	6	.026
Block	14.315	6	.026
Model	14.315	6	.026

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	132.595 ^a	.126	.168

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than .001.

Classification Table^a

Observed		Predicted		
		newpuas		Percentage Correct
		0	1	
Step 1 newpuas	0	31	21	59.6
	1	19	35	64.8
Overall Percentage				62.3

Classification Table^a

Observed		Predicted		
		newpuas		Percentage Correct
		0	1	
Step 1	newpuas	0	1	
		31	21	59.6
		19	35	64.8
Overall Percentage				62.3

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a						
reliability	-.150	.216	.485	1	.486	.860
responsiveness	.247	.335	.542	1	.461	1.280
assurance	.108	.383	.080	1	.778	1.114
empathy	.321	.247	1.699	1	.192	1.379
tangible	.067	.218	.093	1	.761	1.069
newjob(1)	.121	.441	.075	1	.784	1.128
Constant	-4.290	1.566	7.502	1	.006	.014

a. Variable(s) entered on step 1: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, newjob.

LOGISTIC REGRESSION VARIABLES newpuas
 /METHOD=ENTER reliability responsiveness assurance empathy tangible newjarak
 /CONTRAST (newjarak)=Indicator
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) ITERATE(20) CUT(.5).

Logistic Regression

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	106	99.1
	Missing Cases	1	.9
	Total	107	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		107	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

**Dependent Variable
Encoding**

Original Value	Internal Value
0	0
1	1

Categorical Variables Codings

		Frequency	Parameter coding (1)
newjarak	0	54	1.000
	1	52	.000

Block 0: Beginning Block

Classification Table^{a,b}

Observed			Predicted		
			newpuas		Percentage Correct
			0	1	
Step 0	newpuas	0	0	52	.0
		1	0	54	100.0
Overall Percentage					50.9

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	.038	.194	.038	1	.846	1.038

Variables not in the Equation

			Score	df	Sig.
Step 0	Variables	reliability	2.552	1	.110

	responsiveness	10.075	1	.002
	assurance	10.200	1	.001
	empathy	11.843	1	.001
	tangible	6.433	1	.011
	newjarak(1)	.951	1	.329
	Overall Statistics	13.916	6	.031

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	15.171	6	.019
	Block	15.171	6	.019
	Model	15.171	6	.019

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	131.738 ^a	.133	.178

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than .001.

Classification Table^a

Observed		Predicted		
		newpuas		Percentage Correct
		0	1	
Step 1	newpuas 0	29	23	55.8
	1	19	35	64.8
	Overall Percentage			60.4

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	
Step 1 ^a	reliability	-.175	.218	.642	1	.423	.840
	responsiveness	.200	.334	.358	1	.549	1.221

assurance	.172	.386	.198	1	.656	1.188
empathy	.319	.247	1.666	1	.197	1.376
tangible	.086	.218	.155	1	.694	1.089
newjarak(1)	-.411	.428	.926	1	.336	.663
Constant	-4.067	1.565	6.754	1	.009	.017

a. Variable(s) entered on step 1: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, newjarak.



**KUESIONER PERSEPSI PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT UNIVERSITAS PADJADJARAN
BANDUNG**

Dengan Hormat,

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di RSGM UNPAD, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan informasi kepada kami atas berbagai pernyataan dan pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner ini dengan lengkap sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara selama menjalani perawatan.

Jawaban Bapak/Ibu/Saudara tersebut akan sangat berguna untuk penelitian mengenai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM UNPAD. Terima kasih atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara dalam membantu terlaksananya penelitian ini.

Hormat Saya,

Diani Prisinda

I. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Petunjuk Pengisian: Berilah tanda check list (√) pada pilihan yang menurut Bapak/Ibu /Saudara paling benar.

1. Jenis kelamin : Laki-laki
 Perempuan
2. Usia : ≤30 tahun
 >31 tahun
3. Pendidikan : Tidak sekolah
 SD
 SLTP
 SLTA/SMK
 Perguruan Tinggi
4. Pekerjaan : Buruh/petani/pedagang
 Pelajar/mahasiswa
 Pegawai Negeri
 Pegawai Swasta
 Wiraswasta
 Lain-lain :
5. Penanggung Biaya : Pribadi
 Jaminan (Asuransi)
 Ko Ass

6. Jarak Tempat tinggal: () 1-10 km

() > 11 km

II. Persepsi Pasien

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda (√) untuk jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara paling tepat atas pelayanan yang diberikan di RSGM UNPAD dari nilai 1 sampai 10 masing-masing untuk tingkat penilaian yang paling rendah (Sangat Tidak Baik/ Sangat Tidak Setuju) sampai nilai yang paling tinggi (Sangat Baik/ Sangat Setuju) dari pertanyaan di bawah ini.

No	Pertanyaan	Jawaban (Nilai)									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Bagaimanakah Persepsi Bapak/Ibu/Saudara Mengenai:										
I	Keandalan (<i>Reliability</i>)										
a	Prosedur penerimaan pasien cepat										
b	Pelayanan pemeriksaan cepat										
c	Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat (jadwal datang dokter gigi)										
d	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit										
e	Petugas loket kasir cepat										
II	Keresponsifan (<i>Responsiveness</i>)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a	Kemampuan dokter gigi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien										
b	Petugas tidak membiarkan pasien menunggu terlalu lama										
c	Petugas segera berusaha memenuhi										

	kebutuhan pasien										
d	Dokter gigi memberikan penjelasan tentang perawatan yang akan dilakukan dengan jelas										
e	Petugas tanggap akan kebutuhan pasien										
f	Petugas memberikan informasi yang jelas										
III	Jaminan (Assurance)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a	Pengetahuan dokter gigi menetapkan diagnosis penyakit										
b	Petugas mendengarkan setiap keluhan dengan baik										
c	Keterampilan dokter gigi dalam bekerja										
d	Keterampilan petugas dalam menangani gangguan teknis										
e	Jaminan keamanan pelayanan										
IV	Empati (Empathy)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a	Petugas memberikan pelayanan dengan sopan										
b	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial										
c	Kepekaan petugas menerima keluhan										
V	Wujud (Tangible)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a	Terdapat Petunjuk Ruang yang jelas										
b	Ruang pelayanan medis rapi										
c	Kesiapan alat-alat yang dipakai										
d	Peralatan yang tersedia canggih/ modern										
e	Ruang tunggu pasien nyaman										
f	Terdapat fasilitas pendukung (AC, TV,										

	Majalah,dll)										
g	Terdapat toilet yang bersih										

III. Kepuasan

Berdasarkan persepsi Bapak/Ibu/Saudara tentang kualitas pelayanan tersebut diatas, bagaimanakah kepuasan Bapak/Ibu/Saudara terhadap pelayanan yang diberikan RSGM UNPAD? Berikan tanda pada kolom di bawah ini, dengan penilaian dari 1 (Sangat tidak puas) sampai dengan 10 (Sangat puas).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

IV. Komentar dan Saran

1. Bagaimanakah komentar Bapak/Ibu/Saudara terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut UNPAD ?

.....

.....

.....

2. Apakah saran Bapak/Ibu/Saudara untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut UNPAD?

.....

.....

.....

.....

3. Apakah Bapak/Ibu/Saudara bersedia untuk merekomendasikan Rumah Sakit Gigi dan Mulut UNPAD kepada orang lain?

.....

-----TERIMA KASIH-----