

SURVEI:

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN ATAS OPERASIONAL
JASA PADA RUMAH BERSALIN
MUTIARA KASIH BOYOLALI**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2002

I. PETUNJUK CARA PENGISIAN

Responden Yth.

Terima kasih atas kesediaannya dalam meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan berikut. Angket ini dimaksudkan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik pada masa yang akan datang. Untuk memudahkan pengisian bersama ini disampaikan petunjuk pengisiannya.

1. Kuesioner terbagi atas tiga bagian, yaitu:

- 1) Identitas Responden
- 2) Pertanyaan berhubungan dengan perasaan anda sebagai pasien Rumah Bersalin Mutiara Kasih (RB-MK) mengenai jasa yang diselenggarakan.
- 3) Pertanyaan berhubungan dengan kepuasan anda rasakan selama menjadi pasien RB-MK.

2. Petunjuk cara memberikan jawaban untuk bagian 2) dan 3) pada butir 1 di atas: Berikanlah salah satu jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dengan cara memberi tanda silang (X) pada alternatif jawaban yang disediakan, yaitu:

SS (Sangat Setuju): Apabila hal yang terkandung dalam pertanyaan adalah sungguh-sungguh sesuai dengan apa yang dirasakan selama ini.

S (Setuju): Apabila hal yang terkandung dalam pertanyaan lebih banyak sesuai dari pada tidak dengan apa yang dirasakan selama ini.

N (Netral/Biasa Saja) : Apabila hal yang terkandung dalam pertanyaan sulit untuk menyatakan sesuai/atau tidak dengan apa yang dirasakan selama ini.

TS (Tidak Setuju) : Apabila hal yang terkandung dalam pertanyaan adalah lebih banyak tidak sesuai dari pada sesuai dengan apa yang dirasakan selama ini.

STS (Sangat Tidak Setuju) : Apabila hal yang terkandung dalam pertanyaan adalah sungguh-sungguh tidak sesuai dengan apa yang dirasakan selama ini.

IDENTITAS RESPONDEN

Bagian I : Identitas Pasien

1. Nama/No.Telepon *):
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Pekerjaan :
5. Pendidikan terakhir :
6. Berapakah penghasilan anda per bulan: Rp

*) Catatan: Apabila berkeberatan daftar isian tentang nama dapat diabaikan/dikosongkan.

Bagian II : Harapan responden

Berikan pernyataan anda berkenaan dengan harapan Anda atas operasional jasa yang diberikan oleh Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali

No	I. WUJUD PENAMPILAN (TANGIBLES)	STS	TS	N	S	SS
1	Petugas RB seharusnya berpakaian rapi dan bersih					
2	Ruang bersalin seharusnya nyaman ✓					
3	Ruang tunggu seharusnya nyaman					
4	Fasilitas/peralatan medis seharusnya terawat dengan baik sehingga terjamin kesehatannya					
5	Fasilitas/peralatan medis seharusnya modern/ tidak ketinggalan jaman					

No	II. DAYA TANGGAP (RESPONSIVENES)	STS	TS	N	S	SS
6	Petugas RB (non medis) seharusnya cepat dalam pendaftaran pasien					
7	Dokter/ bidan seharusnya cepat dalam menangani keluhan pasien					
8	Dokter/ bidan seharusnya cepat mendiagnosis keluhan/ masalah pasien					
No	III. KEYAKINAN ATAS PELAYANAN (ASSURANCE)	STS	TS	N	S	SS
9	Anda seharusnya merasa nyaman menggunakan jasa persalinan pada RB-MK ✓					
10	Dokter/ bidan seharusnya ramah dan sopan dalam menangani pasien					
11	Petugas RB (nonmedis) seharusnya ramah dan sopan dalam menangani pasien					
12	Seharusnya Anda yakin bahwa Dokter/ bidannya banyak memiliki pengetahuan persalinan ✓					
13	Seharusnya Anda yakin bahwa Dokter/ bidannya berpengalaman dalam menangani persalinan ✓					
No	IV. KEHANDALAN (RELIABIITY)	STS	TS	N	S	SS
14	Dokter/ bidan seharusnya memiliki kemampuan yang baik dalam menangani persalinan ✓					
15	Dokter/ bidan seharusnya mampu secara tepat dalam mendiagnosis keluhan/masalah yang dihadapi pasien					
16	Dokter/ bidan seharusnya mampu secara tepat dalam menentukan (resep) obat yang harus diminum pasien					

No	V. KEPEDULIAN (EMPATHY)	STS	TS	N	S	SS
17	Dokter/ bidan seharusnya mengenal nama-nama pasien dengan baik					
18	Dokter/ bidan seharusnya selalu ingat dengan masalah/keluhan yang pernah dialami pasien sebelumnya					
19	Dokter/ bidan seharusnya berusaha menjalin komunikasi yang baik sehingga berkesan memberi perhatian secara individual kepada pasien					

Bagian III : Kenyataan Responden

Berikan pernyataan anda berkenaan dengan kenyataan / kinerja Anda atas operasional jasa yang diberikan oleh Rumah Sakit Bersalin Mutiara Kasih Boyolali

No	I. WUJUD PENAMPILAN (TANGIBLES)	STS	TS	N	S	SS
1	Petugas RB sudah berpakaian rapi dan bersih					
2	Ruang bersalin sudah nyaman					
3	Ruang tunggu sudah nyaman					
4	Fasilitas/peralatan medis sudah terawat dengan baik sehingga terjamin kesehatannya					
5	Fasilitas/peralatan medis sudah modern/ tidak ketinggalan jaman					
No	II. DAYA TANGGAP (RESPONSIVENES)	STS	TS	N	S	SS
6	Petugas RB (non medis) sudah cepat dalam pendaftaran pasien					
7	Dokter/ bidan sudah cepat dalam menangani keluhan pasien					
8	Dokter/ bidan sudah cepat mendiagnosis keluhan/ masalah pasien					

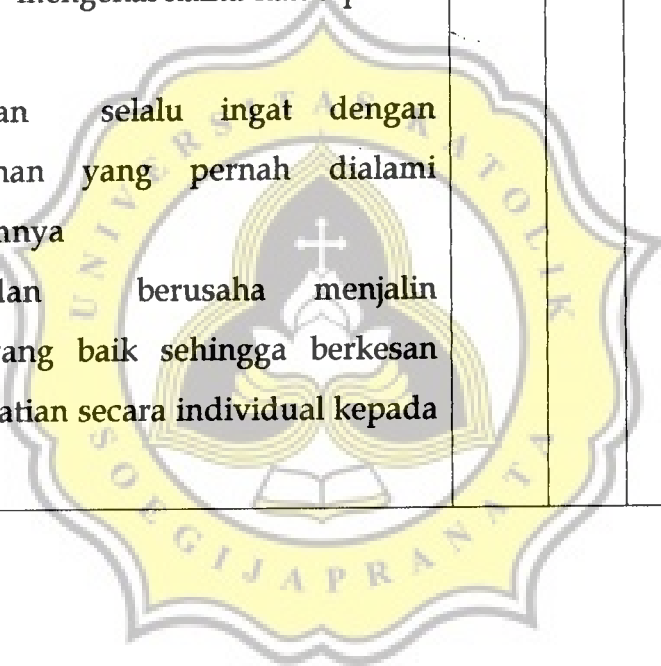
No	III. KEYAKINAN ATAS PELAYANAN (ASSURANCE)	STS	TS	N	S	SS
9	Anda sudah merasa nyaman menggunakan jasa persalinan pada RB-MK					
10	Dokter/ bidan sudah ramah dan sopan dalam menangani pasien					
11	Petugas RB (nonmedis) sudah ramah dan sopan dalam menangani pasien					
12	Anda sudah yakin bahwa Dokter/ bidannya banyak memiliki pengetahuan persalinan					
13	Anda sudah yakin bahwa Dokter/ bidannya berpengalaman dalam menangani persalinan					
No	IV. KEHANDALAN (RELIABILITY)	STS	TS	N	S	SS
14	Dokter/ bidan sudah memiliki kemampuan yang baik dalam menangani persalinan					
15	Dokter/ bidan sudah mampu secara tepat dalam mendiagnosis keluhan/masalah yang dihadapi pasien					
16	Dokter/ bidan sudah mampu secara tepat dalam menentukan (resep) obat yang harus diminum pasien					
No	V. KEPEDULIAN (EMPATHY)	STS	TS	N	S	SS
17	Dokter/ bidan sudah mengenal nama-nama pasien dengan baik					
18	Dokter/ bidan sudah selalu ingat dengan masalah/keluhan yang pernah dialami pasien sebelumnya					
19	Dokter/ bidan sudah berusaha menjalin komunikasi yang baik sehingga berkesan memberi perhatian secara individual kepada pasien					

Bagian IV : Derajat Kepentingan

Berikan pernyataan anda berkenaan dengan derajat kepentingan Anda atas operasional jasa yang diberikan oleh-oleh Rumah Sakit Bersalin Mutiara Kasih Boyolali

No	I. WUJUD PENAMPILAN (TANGIBLES)	STS	TS	N	S	SS
1	Petugas RB berpakaian rapi dan bersih					
2	Ruang bersalin nyaman					
3	Ruang tunggu nyaman					
4	Fasilitas/peralatan medis terawat dengan baik sehingga terjamin kesehatannya					
5	Fasilitas/peralatan medis sudah modern/ tidak ketinggalan jaman					
No	II. DAYA TANGGAP (RESPONSIVENES)	STS	TS	N	S	SS
6	Petugas RB (non medis) cepat dalam pendaftaran pasien					
7	Dokter/ bidan cepat dalam menangani keluhan pasien					
8	Dokter/ bidan cepat mendiagnosis keluhan/ masalah pasien					
No	III. KEYAKINAN ATAS PELAYANAN (ASSURANCE)	STS	TS	N	S	SS
9	Anda merasa nyaman menggunakan jasa persalinan pada RB-MK					
10	Dokter/ bidan ramah dan sopan dalam menangani pasien					
11	Petugas RB (nonmedis) ramah dan sopan dalam menangani pasien					
12	Anda yakin bahwa Dokter/ bidannya banyak memiliki pengetahuan persalinan					
13	Anda yakin bahwa Dokter/ bidannya berpengalaman dalam menangani persalinan					

No	IV. KEHANDALAN (RELIABILITY)	STS	TS	N	S	SS
14	Dokter/ bidan memiliki kemampuan yang baik dalam menangani persalinan					
15	Dokter/ bidan mampu secara tepat dalam mendiagnosis keluhan/masalah yang dihadapi pasien					
16	Dokter/ bidan mampu secara tepat dalam menentukan (resep) obat yang harus diminum pasien					
No	V. KEPEDULIAN (EMPATHY)	STS	TS	N	S	SS
17	Dokter/ bidan mengenal nama-nama pasien dengan baik					
18	Dokter/ bidan selalu ingat dengan masalah/keluhan yang pernah dialami pasien sebelumnya					
19	Dokter/ bidan berusaha menjalin komunikasi yang baik sehingga berkesan memberi perhatian secara individual kepada pasien					



HARAPAN PASIEN ATAS OPERASIONAL JASA RUMAH SAKIT BERSALIN MUTIARA KASIH BOYOLALI

No	Wujud Pemancipen (Tangible)					Rata2	Daya Tanggap (Responsiveness)					Rata2	Keyakinan atas Pelayanan (Assurances)					Rata2
	kues1	kues2	kues3	kues4	kues5		Jumlah	kues6	kues7	kues8	Jumlah		kues9	kues10	kues11	kues12	kues13	
1	5	5	5	5	5	25	4	5	4	13	4	4	4	4	4	20	4,00	
2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4,00	
3	5	5	5	5	5	25	5	4	4	13	4	3	3	4	4	4	0,80	
4	4	5	4	5	4	22	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4,00	
5	4	4	4	4	3	19	3	4	4	11	3	4	5	5	5	25	5,00	
6	5	5	4	5	5	24	4	5	5	14	4	5	5	5	5	24	4,80	
7	3	4	4	4	3	18	4	5	4	13	4	4	4	5	5	22	4,40	
8	4	4	5	4	4	22	4	4	4	12	4	5	4	5	5	23	4,60	
9	4	4	4	4	4	20	5	5	4	14	3	3	3	4	4	17	3,40	
10	4	4	4	4	3	19	3	3	4	10	3	4	4	4	4	20	4,00	
11	3	3	4	4	2	16	3	3	4	10	3	4	4	4	4	19	3,80	
12	5	5	5	5	5	25	4	3	3	10	4	4	4	4	4	20	4,00	
13	4	4	4	5	5	23	4	4	4	12	4	4	4	5	5	22	4,40	
14	4	4	4	4	5	21	4	5	5	14	4	4	4	4	4	22	4,00	
15	4	4	4	5	5	23	4	4	4	12	4	4	4	5	5	22	4,40	
16	4	4	4	5	5	23	3	4	4	11	3	4	4	4	4	20	4,00	
17	5	5	5	5	5	25	4	5	4	13	4	4	4	4	4	20	4,00	
18	4	4	4	4	3	19	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20	4,00	
19	4	4	4	4	3	19	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20	4,00	
20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	11	4	4	4	4	4	19	3,80	
21	4	4	4	4	4	20	3	3	3	9	4	4	4	4	4	22	4,00	
22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	5	5	22	4,40	
23	5	5	5	5	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	22	4,40	
24	4	4	4	5	4	21	3	4	4	11	4	4	4	4	5	21	4,20	
25	4	5	5	4	3	21	2	4	4	10	3	4	4	4	4	23	4,60	
26	4	4	5	4	4	21	3	3	3	9	4	5	5	5	25	5,00		
27	4	4	5	4	4	21	3	3	3	9	4	4	4	4	20	4,00		
28	5	4	5	4	3	21	4	4	4	12	3	3	3	4	17	3,40		
29	5	5	5	5	5	25	4	3	4	11	4	5	5	5	25	5,00		
30	4	4	5	4	4	21	5	5	5	15	5	4	5	4	23	4,60		
31	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	4	3	3	4	16	3,20		
32	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	4	21	4,20		
33	4	4	5	4	4	21	5	5	5	15	5	4	4	4	20	4,00		
34	3	3	4	3	3	16	4	4	4	12	4	4	3	4	19	3,80		
35	5	5	5	5	5	25	3	3	3	9	4	4	4	4	20	4,00		
36	4	4	5	4	5	22	5	5	5	15	4	4	4	4	21	4,20		
37	4	4	5	4	5	22	4	4	4	12	4	4	4	4	20	4,00		
38	4	4	5	4	4	21	4	5	4	13	4	4	4	4	21	4,20		
39	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	4	4	4	20	4,00		
40	5	5	5	5	5	25	4	4	4	12	4	5	4	4	23	4,60		

No	Wujud Penampian (Tangibles)					Daya Tanggap (Responsiveness)					Keayakinan atas Pelayanan (Assurances)					Rata2			
	kues1	kues2	kues3	kues4	kues5	Rata2	Jumlah	kues6	kues7	kues8	Jumlah	Rata2	kues9	kues10	kues11		kues12	kues13	Jumlah
41	4	4	5	4	4	4.20	21	4	3	4	11	3.67	4	4	4	4	4	20	4.00
42	4	4	4	4	4	4.00	20	5	4	5	14	4.67	5	5	5	5	5	25	5.00
43	4	4	4	4	4	4.20	21	3	3	3	9	3.00	4	4	4	4	4	20	4.00
44	4	4	4	4	4	4.00	20	3	3	3	9	3.00	4	3	4	3	4	18	3.60
45	5	4	5	4	5	4.60	23	4	3	4	11	3.67	5	5	5	5	5	25	5.00
46	4	4	5	4	4	4.20	21	4	3	4	11	3.67	5	4	5	4	5	23	4.60
47	3	3	4	3	4	3.40	17	3	3	3	9	3.00	3	4	3	4	4	18	3.60
48	4	4	4	4	4	4.00	20	4	3	4	11	3.67	4	4	4	3	4	18	3.60
49	5	5	5	5	5	5.00	25	5	5	5	15	5.00	4	4	4	4	4	20	4.00
50	5	5	5	4	5	4.80	24	4	4	4	12	4.00	3	4	3	4	4	18	3.60
51	4	4	4	4	4	4.00	20	4	5	4	13	4.33	5	5	5	5	5	25	5.00
52	4	4	4	4	4	4.00	20	5	5	5	15	5.00	4	3	4	3	4	18	3.60
53	5	5	5	5	5	5.00	25	3	3	3	9	3.00	5	4	5	4	5	23	4.60
54	4	4	4	4	4	4.00	20	4	3	3	10	3.33	5	5	5	5	5	25	5.00
55	4	5	5	4	4	4.40	22	5	4	5	14	4.67	4	4	4	4	4	20	4.00
56	3	4	4	3	3	3.40	17	4	4	4	12	4.00	3	4	3	4	4	18	3.60
57	4	5	5	5	5	4.80	24	5	5	5	15	5.00	5	5	4	5	5	24	4.80
58	4	4	5	4	4	4.20	21	4	4	4	12	4.00	4	4	4	4	4	20	4.00
59	4	4	5	4	4	4.20	21	4	5	4	13	4.33	5	3	5	5	4	22	4.40
60	4	4	4	4	4	4.20	21	5	5	5	15	5.00	5	5	4	4	4	22	4.40
61	4	5	5	4	5	4.60	23	4	4	4	12	4.00	4	4	4	5	4	21	4.20
62	4	4	4	4	4	4.00	20	4	3	4	11	3.67	5	3	5	4	4	21	4.20
63	4	4	5	4	4	4.20	21	5	4	5	14	4.67	5	5	5	5	5	25	5.00
64	5	4	5	4	4	4.40	22	5	5	5	15	5.00	4	4	5	4	5	22	4.40
65	4	4	4	4	4	4.00	20	4	4	4	12	4.00	3	3	4	3	4	17	3.40
66	5	5	5	5	4	4.80	24	4	3	4	11	3.67	4	4	5	4	5	22	4.40
67	4	4	4	4	4	4.00	20	5	4	5	14	4.67	4	4	4	4	4	20	4.00
68	4	4	5	4	4	4.20	21	4	5	5	14	4.67	3	4	4	3	4	18	3.60
69	4	4	5	4	5	4.40	22	3	3	3	9	3.00	4	4	4	5	5	22	4.40
70	3	3	4	3	3	3.20	16	4	3	4	11	3.67	4	4	5	5	5	23	4.60
71	4	4	5	4	4	4.20	21	4	4	4	12	4.00	4	4	4	4	4	20	4.00
72	5	5	5	5	5	5.00	25	3	3	3	9	3.00	4	4	4	4	4	21	4.20
73	4	4	5	4	5	4.40	22	3	3	3	9	3.00	4	4	4	4	5	21	4.20
74	4	4	5	4	4	4.20	21	4	4	4	10	3.33	5	4	5	5	5	24	4.80
75	4	4	5	4	4	4.20	21	4	4	4	12	4.00	4	4	4	4	4	20	4.00
76	5	5	5	5	5	5.00	25	4	5	5	14	4.67	4	4	4	4	4	20	4.00
77	4	4	5	4	4	4.20	21	4	4	4	12	4.00	4	4	4	4	4	20	4.00
78	4	4	5	4	5	4.40	22	4	4	4	12	4.00	4	4	4	4	4	20	4.00
79	5	5	5	5	5	5.00	25	4	5	4	13	4.33	4	4	5	5	5	23	4.60
80	4	4	4	4	4	4.00	20	3	4	3	10	3.33	4	4	4	4	4	20	4.00
Jumlah	334	338	370	339	336	343.40	314	317	321	317.33	327	325	335	336	351	332.20			
Kategori	S	SS	SS	SS	S	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	SS	S			S

HARAPAN PASIEN ATAS OPERASIONAL JASA RUMAH SAKIT BERSALIN MUTIARA KASIH BOYOLALI

No	Kehandalan (Reliability)						Kepedulian (Empathy)						Jumlah	RATA2	
	kues14		kues15		Jumlah		kues17		kues18		Jumlah				Rata2
1	4	4	5	13	4,33	3	2	2	2	7	2,33	78	4,11		
2	5	5	5	15	5,00	3	2	4	4	9	3,00	76	4,00		
3	4	4	5	13	4,33	5	4	4	5	14	4,67	69	3,63		
4	4	4	4	12	4,00	4	3	4	4	11	3,67	77	4,05		
5	5	4	5	14	4,67	3	3	4	4	10	3,33	79	4,16		
6	5	4	5	14	4,67	4	4	4	5	13	4,33	89	4,68		
7	5	4	5	14	4,67	3	2	4	4	9	3,00	76	4,00		
8	4	3	4	11	3,67	4	4	4	5	13	4,33	81	4,26		
9	5	5	4	14	4,67	5	4	4	5	14	4,67	79	4,16		
10	4	2	5	11	3,67	4	1	4	4	9	3,00	69	3,63		
11	4	3	4	11	3,67	4	3	4	4	11	3,67	67	3,53		
12	4	5	5	14	4,67	4	4	5	5	13	4,33	82	4,32		
13	5	3	5	13	4,33	4	2	5	5	11	3,67	81	4,26		
14	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	12	4,00	79	4,16		
15	4	4	4	12	4,00	4	4	4	5	13	4,33	82	4,32		
16	4	3	5	12	4,00	4	3	4	4	11	3,67	80	4,21		
17	5	5	5	15	5,00	4	4	4	5	13	4,33	86	4,53		
18	4	4	4	12	4,00	3	2	4	4	9	3,00	71	3,74		
19	4	4	4	12	4,00	4	3	4	4	11	3,67	73	3,84		
20	4	4	4	12	4,00	2	2	4	4	8	2,67	70	3,68		
21	4	4	4	12	4,00	2	2	4	4	8	2,67	69	3,63		
22	5	4	4	13	4,33	4	4	4	5	13	4,33	80	4,21		
23	4	2	4	10	3,33	2	1	5	5	8	2,67	76	4,00		
24	4	4	4	12	4,00	2	2	4	4	8	2,67	73	3,84		
25	5	4	5	14	4,67	2	1	4	4	7	2,33	75	3,95		
26	4	3	4	11	3,67	4	4	4	5	13	4,33	79	4,16		
27	5	5	5	15	5,00	3	2	4	4	9	3,00	74	3,89		
28	4	4	4	12	4,00	5	5	5	5	15	5,00	77	4,05		
29	3	3	3	9	3,00	4	4	4	5	13	4,33	83	4,37		
30	5	5	5	15	5,00	4	3	4	4	11	3,67	85	4,47		
31	4	5	4	13	4,33	3	2	4	4	9	3,00	71	3,74		
32	5	5	5	15	5,00	4	4	4	5	13	4,33	82	4,32		
33	4	5	4	13	4,33	4	3	5	5	12	4,00	81	4,26		
34	3	4	3	10	3,33	4	4	4	5	13	4,33	70	3,68		
35	4	3	4	11	3,67	4	4	4	5	13	4,33	78	4,11		
36	5	5	5	15	5,00	4	4	4	5	13	4,33	86	4,53		
37	4	5	4	13	4,33	4	4	4	5	13	4,33	80	4,21		
38	3	4	3	10	3,33	4	4	4	4	12	4,00	77	4,05		
39	5	5	5	15	5,00	4	4	4	5	13	4,33	88	4,63		
40	4	3	4	11	3,67	3	2	4	4	9	3,00	80	4,21		

No	Kehandalan (Reliability)			Kepedulian (Emphaty)			Rata2	Jumlah	RATA2		
	kues14	kues15	kues16	kues17	kues18	kues19					
41	5	5	5	4	4	5	5.00	13	4.33	80	4.21
42	4	5	4	3	2	5	4.33	10	3.33	82	4.32
43	3	3	3	4	4	5	3.00	13	4.33	72	3.79
44	4	4	4	3	2	4	4.00	9	3.00	68	3.58
45	5	5	5	5	5	5	5.00	15	5.00	89	4.68
46	4	5	4	4	4	5	4.33	13	4.33	81	4.26
47	3	4	3	4	3	5	3.33	12	4.00	66	3.47
48	5	5	5	3	2	4	5.00	9	3.00	73	3.84
49	4	4	4	4	4	5	4.00	13	4.33	85	4.47
50	4	3	4	4	3	4	3.67	11	3.67	76	4.00
51	4	3	4	4	4	5	3.67	13	4.33	82	4.32
52	5	5	5	4	4	4	5.00	12	4.00	80	4.21
53	4	5	4	4	4	5	4.33	13	4.33	83	4.37
54	3	4	3	4	4	4	3.33	12	4.00	77	4.05
55	5	5	5	4	4	5	5.00	13	4.33	84	4.42
56	4	3	4	4	2	4	3.67	10	3.33	68	3.58
57	5	5	5	4	4	5	5.00	13	4.33	91	4.79
58	4	5	4	5	5	5	4.33	15	5.00	81	4.26
59	3	3	3	4	4	4	3.00	12	4.00	77	4.05
60	5	5	5	3	2	5	5.00	10	3.33	83	4.37
61	4	4	4	5	5	5	4.00	15	5.00	83	4.37
62	4	4	4	4	4	5	4.00	13	4.33	77	4.05
63	5	5	5	4	3	4	5.00	11	3.67	86	4.53
64	4	4	4	3	3	4	4.00	10	3.33	81	4.26
65	3	3	3	4	4	5	3.00	13	4.33	71	3.74
66	5	5	5	4	3	4	5.00	11	3.67	83	4.37
67	4	5	4	5	5	5	4.33	15	5.00	82	4.32
68	5	5	5	4	4	5	5.00	13	4.33	81	4.26
69	4	5	4	3	2	4	4.33	9	3.00	75	3.95
70	3	3	3	5	5	5	3.00	15	5.00	74	3.89
71	5	5	5	4	4	4	5.00	12	4.00	80	4.21
72	4	4	4	4	3	5	4.00	12	4.00	79	4.16
73	4	3	4	5	4	5	3.67	14	4.67	77	4.05
74	4	3	4	4	4	5	3.67	13	4.33	79	4.16
75	4	4	4	3	2	4	4.00	9	3.00	74	3.89
76	5	5	5	5	4	5	5.00	14	4.67	88	4.63
77	4	4	4	4	3	5	4.00	12	4.00	77	4.05
78	3	3	3	3	2	4	3.00	9	3.00	72	3.79
79	5	5	5	5	5	5	5.00	15	5.00	91	4.79
80	4	4	4	4	5	5	4.00	14	4.67	76	4.00
Jumlah	337	329	340	305	267	364	335.33		312.00		330.11
Kategori	SS	S	SS	S	N	SS	S		S		S

KINERJA PASIEN ATAS OPERASIONAL JASA RUMAH SAKIT BERSALIN MUTIARA KASIH BOYOLALI

No	Wujud Penampilan (Tangible)					Rata2	Daya Tanggap (Responsiveness)					Rata2	Kevekinan atas Pelayanan (Assurances)					Rata2
	kues1	kues2	kues3	kues4	kues5		Jumlah	kues6	kues7	kues8	kues9		kues10	kues11	kues12	kues13	Jumlah	
1	4	4	3	4	4	19	3,80	4	4	3	11	3,67	4	4	4	4	20	4,00
2	4	4	2	4	4	18	3,60	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	20	4,60
3	5	4	2	4	3	18	3,60	4	4	4	12	4,00	5	4	5	5	23	4,60
4	5	5	4	5	4	23	4,60	2	4	4	10	3,33	3	4	3	4	17	3,40
5	4	4	1	4	5	18	3,60	3	4	4	11	3,67	4	4	4	5	21	4,20
6	4	4	2	5	4	19	3,80	4	5	5	14	4,67	4	4	4	5	22	4,40
7	4	4	3	5	5	21	4,20	4	4	4	12	4,00	4	4	4	5	22	4,40
8	3	3	1	4	2	13	2,60	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	20	4,00
9	3	3	1	4	4	15	3,00	4	4	4	12	4,00	5	4	4	4	22	4,40
10	4	4	3	4	3	18	3,60	3	4	4	11	3,67	5	4	4	4	21	4,20
11	4	4	4	4	3	19	3,80	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	20	4,00
12	4	3	1	4	3	15	3,00	3	3	4	10	3,33	3	3	3	4	17	3,40
13	4	4	3	5	4	20	4,00	3	4	4	11	3,67	5	4	5	5	23	4,60
14	3	3	1	3	3	13	2,60	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	20	4,00
15	3	3	2	3	3	14	2,80	3	4	4	11	3,67	4	4	4	5	23	4,60
16	4	5	2	5	5	21	4,20	3	4	4	11	3,67	4	4	4	4	20	4,00
17	4	4	3	4	4	19	3,80	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	20	4,00
18	4	4	2	4	3	17	3,40	3	4	4	11	3,67	4	4	4	4	20	4,00
19	4	4	2	4	5	19	3,80	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	20	4,00
20	4	4	1	3	3	15	3,00	3	3	4	9	3,00	4	4	4	4	20	4,00
21	3	3	1	4	4	15	3,00	3	3	4	10	3,33	4	4	4	4	20	4,00
22	3	3	3	3	3	15	3,00	4	4	4	12	4,00	4	4	4	5	22	4,40
23	3	3	3	3	3	15	3,00	4	4	3	11	3,67	4	3	3	4	18	3,60
24	3	4	2	4	3	16	3,20	3	4	4	11	3,67	4	4	3	4	18	3,60
25	4	4	4	4	3	19	3,80	2	4	3	9	3,00	4	4	4	5	21	4,20
26	3	3	1	3	3	13	2,60	3	3	3	9	3,00	5	5	5	5	25	5,00
27	5	5	2	5	5	22	4,40	5	5	5	15	5,00	4	4	4	5	21	4,20
28	4	4	2	4	4	18	3,60	4	4	4	12	4,00	3	3	3	5	20	4,00
29	4	5	2	5	4	20	4,00	4	4	4	12	4,00	4	4	4	5	21	4,20
30	4	4	1	4	4	17	3,40	3	3	3	9	3,00	4	4	4	4	21	4,20
31	4	4	2	4	4	18	3,60	4	4	4	12	4,00	3	3	3	5	19	3,80
32	3	3	1	3	3	13	2,60	4	5	4	13	4,33	5	5	5	5	25	5,00
33	4	4	2	4	4	18	3,60	4	4	4	12	4,00	4	4	4	5	21	4,20
34	3	5	1	4	4	17	3,40	4	4	4	12	4,00	3	3	3	4	19	3,80
35	5	5	1	5	4	20	4,00	4	5	4	13	4,33	4	4	4	4	20	4,00
36	4	4	2	4	4	18	3,60	3	3	3	9	3,00	4	4	4	4	20	4,00
37	3	3	1	4	4	15	3,00	5	5	5	15	5,00	3	3	3	3	16	3,20
38	4	4	2	5	4	19	3,80	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	20	4,00
39	4	5	3	5	5	22	4,40	4	4	4	12	4,00	5	5	5	5	24	4,80
40	4	3	1	4	3	15	3,00	3	3	3	9	3,00	5	5	5	5	24	4,80

No	Wujud Penampilan (Tangibles)					Daya Tanggap (Responsiveness)					Keyakinan atas Pelayanan (Assurances)					Rata2			
	kues1	kues2	kues3	kues4	kues5	Jumlah	Rata2	kues6	kues7	kues8	Jumlah	Rata2	kues9	kues10	kues11		kues12	kues13	Jumlah
41	4	4	3	4	4	19	3.80	4	4	4	12	4.00	4	4	4	4	4	20	4.00
42	4	4	1	3	4	16	3.20	4	4	4	12	4.00	3	3	3	4	5	18	3.60
43	4	4	2	4	3	17	3.40	4	4	4	12	4.00	4	4	4	5	5	22	4.40
44	4	4	1	4	4	17	3.40	4	4	4	12	4.00	3	3	3	3	4	16	3.20
45	3	4	2	3	4	16	3.20	4	4	4	12	4.00	4	4	5	4	5	22	4.40
46	5	5	2	4	4	20	4.00	4	5	4	13	4.33	4	4	4	5	4	21	4.20
47	4	4	3	4	4	19	3.80	3	3	3	9	3.00	4	4	4	4	5	21	4.20
48	4	3	2	4	4	16	3.20	5	5	5	15	5.00	4	4	3	3	4	18	3.60
49	3	4	2	4	4	17	3.40	4	4	4	12	4.00	5	5	4	4	5	23	4.60
50	4	4	3	5	3	19	3.80	4	4	4	12	4.00	4	4	3	4	5	20	4.00
51	4	3	1	5	5	18	3.60	3	3	3	9	3.00	5	5	5	5	5	25	5.00
52	4	4	1	4	4	17	3.40	4	4	4	12	4.00	4	4	4	5	4	21	4.20
53	4	4	1	3	4	16	3.20	4	5	4	13	4.33	3	3	4	3	3	16	3.20
54	3	5	2	4	3	17	3.40	4	4	4	12	4.00	3	3	4	4	4	18	3.60
55	5	5	1	4	4	19	3.80	4	4	4	12	4.00	3	4	4	4	4	18	3.60
56	4	4	2	3	4	17	3.40	3	3	3	9	3.00	4	4	3	4	3	18	3.60
57	4	3	1	4	4	16	3.20	5	5	5	15	5.00	3	3	3	4	3	16	3.20
58	3	5	2	5	3	18	3.60	4	4	4	12	4.00	4	4	4	5	4	21	4.20
59	5	5	1	5	5	21	4.20	4	4	4	12	4.00	4	4	4	4	4	20	4.00
60	4	4	2	4	4	18	3.60	3	3	3	9	3.00	3	4	3	4	4	18	3.60
61	4	4	2	4	4	18	3.60	4	4	4	12	4.00	5	5	5	5	5	25	5.00
62	3	3	1	3	3	13	2.60	4	4	4	12	4.00	4	4	4	4	4	20	4.00
63	4	4	2	4	4	18	3.60	4	4	4	12	4.00	3	3	3	4	3	16	3.20
64	4	3	1	3	4	15	3.00	4	4	4	12	4.00	4	3	4	4	4	19	3.80
65	4	4	1	4	4	17	3.40	4	4	4	12	4.00	4	4	4	4	4	20	4.00
66	4	4	1	4	4	17	3.40	4	4	4	12	4.00	4	4	4	4	4	20	4.00
67	4	4	1	4	4	17	3.40	4	4	4	12	4.00	3	4	3	3	3	17	3.40
68	4	4	1	4	4	17	3.40	4	4	4	12	4.00	4	4	4	4	4	20	4.00
69	4	4	2	4	4	18	3.60	4	4	4	12	4.00	5	4	5	5	4	23	4.60
70	4	5	3	5	5	22	4.40	4	4	4	12	4.00	5	5	5	5	4	24	4.80
71	4	4	1	4	4	17	3.40	3	3	3	9	3.00	3	3	3	3	3	15	3.00
72	5	5	3	5	5	23	4.60	5	5	5	15	5.00	4	4	4	5	5	22	4.40
73	4	4	1	4	4	17	3.40	4	4	4	12	4.00	4	4	4	4	4	21	4.20
74	5	5	1	5	4	20	4.00	4	3	4	11	3.67	3	3	3	4	4	17	3.40
75	3	5	3	5	5	21	4.20	4	5	4	13	4.33	4	5	4	5	5	23	4.60
76	4	4	1	4	4	17	3.40	4	4	4	12	4.00	4	3	4	4	3	18	3.60
77	4	4	1	4	4	17	3.40	4	4	4	12	4.00	4	4	4	4	4	20	4.00
78	3	3	1	3	3	13	2.60	3	3	3	9	3.00	5	4	5	5	4	23	4.60
79	4	4	2	4	4	18	3.60	5	5	5	15	5.00	4	4	4	4	4	20	4.00
80	4	3	2	3	4	16	3.20	4	4	4	12	4.00	5	5	5	5	4	24	4.80
Jumlah	310	317	145	323	308		280.60	302	319	313		311.33	318	315	311	338	340		324.40
Kategori	S	S	TS	S	S		S	S	S	S		S	S	S	S	SS	SS		S

KINERJA PASIEN ATAS OPERASIONAL JASA RUMAH SAKIT BERSALIN MUTIARA KASIH BOYOLALI

No	Kehandalan (Reliability)					Kepedulian (Empathy)					RATA2	JUMLAH	RATA2	
	kues14		kues15		Jumlah	kues17		kues18		Jumlah				Rata2
	4	5	4	5	12	3	3	3	2	8				2,67
1	4	4	4	4	12	3	3	3	2	8	2,67	70	3,68	
2	5	5	5	5	15	4	4	4	4	11	3,67	76	4,00	
3	5	4	4	4	13	4	4	4	4	12	4,00	78	4,11	
4	4	4	4	4	12	4	4	4	2	10	3,33	72	3,79	
5	4	4	3	4	11	2	2	2	1	5	1,67	66	3,47	
6	5	4	4	4	13	4	4	4	2	10	3,33	78	4,11	
7	5	5	5	5	15	3	3	3	2	8	2,67	78	4,11	
8	4	4	4	4	12	4	4	4	1	9	3,00	66	3,47	
9	4	4	3	4	11	3	3	3	2	6	2,00	66	3,47	
10	5	4	5	4	14	3	3	3	1	5	1,67	69	3,63	
11	4	4	4	4	12	4	4	4	2	9	3,00	72	3,79	
12	4	4	4	4	12	2	2	2	1	5	1,67	59	3,11	
13	4	4	4	4	12	4	4	4	2	8	2,67	74	3,89	
14	4	4	4	4	12	2	2	2	1	5	1,67	62	3,26	
15	4	4	3	4	11	2	2	2	1	5	1,67	61	3,21	
16	4	4	4	4	13	4	4	4	2	8	2,67	76	4,00	
17	4	4	4	4	12	4	4	4	5	13	4,33	76	4,00	
18	4	4	4	4	12	4	4	4	3	9	3,00	69	3,63	
19	4	4	4	4	12	4	4	4	2	8	2,67	72	3,79	
20	5	4	4	4	14	2	2	2	1	5	1,67	63	3,32	
21	4	4	4	4	12	4	4	4	2	7	2,33	64	3,37	
22	4	4	4	4	13	4	4	4	5	13	4,33	75	3,95	
23	4	4	3	4	11	2	2	2	4	8	2,67	63	3,32	
24	4	4	4	4	12	4	4	4	2	8	2,67	65	3,42	
25	4	4	3	4	11	3	3	3	4	11	3,67	71	3,74	
26	5	5	5	5	15	3	3	3	2	8	2,67	70	3,68	
27	5	5	5	5	15	4	4	4	3	11	3,67	84	4,42	
28	4	4	4	4	12	4	4	4	2	10	3,33	72	3,79	
29	4	4	4	4	12	3	3	3	2	6	2,00	71	3,74	
30	4	4	4	4	12	2	2	2	1	5	1,67	64	3,37	
31	5	5	5	5	15	4	4	4	2	10	3,33	74	3,89	
32	4	4	4	4	12	1	1	1	1	3	1,00	66	3,47	
33	5	5	5	5	15	4	4	4	2	9	3,00	75	3,95	
34	5	5	5	5	15	4	4	4	2	10	3,33	73	3,84	
35	4	4	4	4	12	1	1	1	1	3	1,00	68	3,58	
36	5	5	5	5	15	4	4	4	2	10	3,33	72	3,79	
37	4	4	4	4	12	2	2	2	1	6	2,00	64	3,37	
38	4	4	4	4	12	4	4	4	2	10	3,33	75	3,95	
39	4	4	5	5	14	4	4	4	2	10	3,33	79	4,16	
40	4	5	5	5	14	3	3	3	1	7	2,33	69	3,63	

No	Kehandalan (Reliability)			Rata2	Kepedulian (Empathy)				Rata2	JUMLAH	RATA2
	kues14	kues15	kues16		Jumlah	kues17	kues18	kues19			
41	5	5	5	15	4	5	3	12	4.00	78	4.11
42	5	5	5	15	2	2	1	5	1.67	66	3.47
43	5	5	5	15	3	3	2	8	2.67	74	3.89
44	4	4	5	13	4	4	1	9	3.00	67	3.53
45	5	5	5	15	4	4	2	10	3.33	75	3.95
46	4	4	4	12	2	3	2	7	2.33	73	3.84
47	4	4	4	12	3	4	2	9	3.00	70	3.68
48	4	4	4	12	2	3	1	6	2.00	67	3.53
49	5	4	5	14	2	4	2	8	2.67	74	3.89
50	4	4	4	12	4	5	3	12	4.00	75	3.95
51	4	4	4	12	4	4	3	11	3.67	75	3.95
52	4	4	4	12	3	3	1	7	2.33	69	3.63
53	4	4	5	13	4	4	2	10	3.33	68	3.58
54	5	5	5	15	3	3	1	7	2.33	69	3.63
55	4	5	5	14	4	5	3	12	4.00	75	3.95
56	3	3	3	9	4	4	1	9	3.00	62	3.26
57	5	4	4	13	4	4	1	9	3.00	69	3.63
58	5	4	4	13	4	5	2	11	3.67	75	3.95
59	4	4	4	12	3	4	1	8	2.67	73	3.84
60	3	3	3	9	4	4	2	10	3.33	64	3.37
61	5	4	5	14	4	4	1	9	3.00	78	4.11
62	4	4	4	12	3	3	1	7	2.33	64	3.37
63	4	4	3	11	4	4	1	9	3.00	66	3.47
64	4	5	4	13	3	3	2	8	2.67	67	3.53
65	4	5	4	13	4	5	2	11	3.67	73	3.84
66	3	3	3	9	4	4	1	9	3.00	64	3.37
67	5	5	4	14	4	4	2	10	3.33	73	3.84
68	4	4	4	12	3	3	1	7	2.33	72	3.79
69	4	4	4	12	4	4	1	9	3.00	75	3.95
70	4	4	4	12	4	4	1	9	3.00	75	3.95
71	4	4	4	12	3	3	1	7	2.33	60	3.16
72	4	4	5	13	4	5	3	12	4.00	85	4.47
73	5	5	5	15	3	4	2	9	3.00	74	3.89
74	4	4	4	12	5	4	1	10	3.33	70	3.68
75	4	4	4	12	4	4	3	11	3.67	80	4.21
76	4	4	3	11	4	4	2	10	3.33	68	3.58
77	5	4	4	13	3	3	1	7	2.33	69	3.63
78	4	5	5	14	4	5	3	12	4.00	71	3.74
79	3	3	3	9	3	4	1	8	2.67	70	3.68
80	4	4	4	12	5	4	1	10	3.33	74	3.89
Jumlah	340	332	341		270	270	151		230.33		298.05
Kategori	SS	S	SS		SS	N	TS		N		S

DERAJAD KEPENTINGAN OPERASIONAL JASA RUMAH BERSALIN MUTIARA KASIH BOYOLALI

No	Wujud Penampian (Tangibles)					Rata2	Daya Tanggap (Responsiveness)					Rata2	Keyakinan atas Peleayanan (Assurances)					Rata2	
	kues1	kues2	kues3	kues4	kues5		Jumlah	kues6	kues7	kues8	Jumlah		Rata2	kues9	kues10	kues11	kues12		kues13
1	4	4	2	4	4	18	3,60	4	4	3	11	3,67	4	4	4	4	4	20	4,00
2	4	4	2	4	4	18	3,60	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
3	5	4	3	5	4	21	4,20	5	4	4	13	4,33	4	5	5	5	5	24	4,80
4	5	4	3	4	4	20	4,00	3	3	4	10	3,33	3	4	3	5	3	18	3,60
5	4	4	1	4	3	16	3,20	4	4	4	12	4,00	4	4	4	5	5	22	4,40
6	4	4	2	5	5	20	4,00	4	4	4	12	4,00	4	4	4	5	5	22	4,40
7	5	5	4	5	5	24	4,80	4	4	4	12	4,00	5	5	5	5	5	25	5,00
8	3	3	1	3	3	13	2,60	3	3	3	9	3,00	3	4	4	4	4	19	3,80
9	4	4	2	4	4	18	3,60	4	5	5	14	4,67	3	3	3	3	4	16	3,20
10	4	4	1	4	3	16	3,20	4	3	4	11	3,67	4	4	4	4	5	21	4,20
11	4	4	3	5	5	21	4,20	3	4	4	11	3,67	4	4	4	4	4	20	4,00
12	4	3	1	4	3	15	3,00	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
13	4	4	2	4	3	17	3,40	4	4	4	12	4,00	4	4	4	5	5	22	4,40
14	4	4	2	5	3	18	3,60	3	3	4	10	3,33	5	5	4	5	5	24	4,80
15	3	3	1	3	3	13	2,60	4	4	4	12	4,00	5	5	4	5	5	24	4,80
16	4	4	2	5	4	19	3,80	3	4	4	11	3,67	4	4	4	4	4	20	4,00
17	4	4	1	5	4	18	3,60	4	5	5	14	4,67	4	4	4	4	4	20	4,00
18	4	4	1	4	3	16	3,20	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
19	4	4	2	4	5	19	3,80	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
20	4	4	3	4	4	19	3,80	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
21	4	4	1	4	4	17	3,40	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	5	21	4,20
22	4	4	2	4	4	18	3,60	5	4	4	13	4,33	4	4	4	4	4	20	4,00
23	4	4	1	4	4	17	3,40	4	4	4	12	4,00	5	5	5	5	5	25	5,00
24	4	4	1	4	4	17	3,40	4	4	4	12	4,00	5	5	5	5	5	25	5,00
25	4	4	1	4	4	17	3,40	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
26	3	3	1	4	3	14	2,80	3	4	3	11	3,67	4	4	4	4	4	20	4,00
27	4	4	2	4	4	18	3,60	4	4	4	12	4,00	3	3	3	3	4	18	3,60
28	4	4	1	5	3	17	3,40	4	4	4	12	4,00	4	4	4	5	5	22	4,40
29	4	4	1	4	3	16	3,20	3	4	4	11	3,67	4	4	4	4	4	20	4,00
30	4	3	2	4	4	17	3,40	4	4	4	12	4,00	3	3	4	4	4	18	3,60
31	4	4	2	5	3	18	3,60	4	4	4	12	4,00	4	4	4	5	5	22	4,40
32	4	4	1	5	3	17	3,40	3	3	4	10	3,33	4	4	4	5	5	23	4,60
33	4	3	2	4	4	17	3,40	4	4	4	12	4,00	5	5	4	5	5	24	4,80
34	4	4	2	5	5	20	4,00	3	4	4	11	3,67	4	4	4	5	5	22	4,40
35	3	3	1	4	3	14	2,80	3	4	4	11	3,67	4	4	4	4	4	20	4,00
36	4	4	3	4	4	19	3,80	4	4	4	12	4,00	3	3	4	4	4	18	3,60
37	4	4	2	5	4	19	3,80	4	4	4	12	4,00	4	4	4	5	5	22	4,40
38	4	4	2	5	3	18	3,60	3	3	4	10	3,33	4	4	4	5	5	24	4,80
39	4	3	2	4	3	16	3,20	4	4	4	12	4,00	4	4	4	5	5	22	4,40
40	4	4	3	5	5	21	4,20	3	4	4	11	3,67	5	5	4	5	5	24	4,80

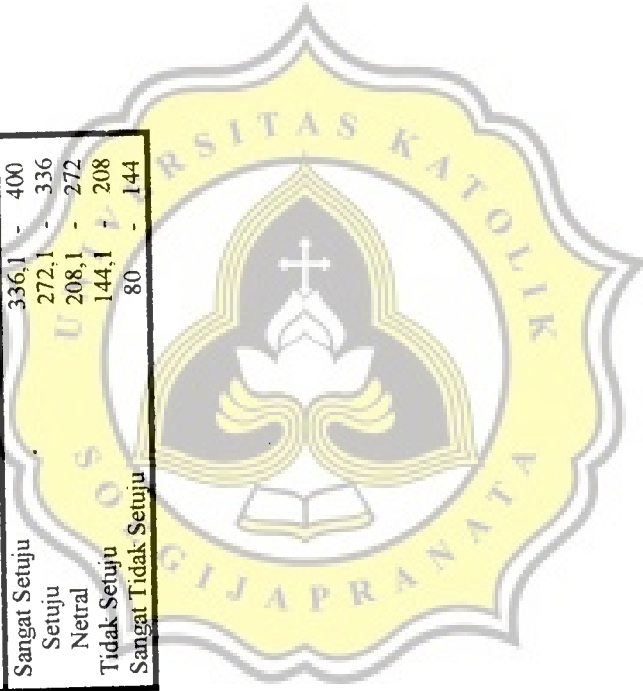
DERAJAD KEPENTINGAN OPERASIONAL JASA RUMAH BERSALIN MUTIARA KASIH BOYOLALI

No	Kehandalan (Reliability)			Rata2	Kepedulian (Empathy)			Rata2	JUMLAH	RATA2		
	kues14	kues15	kues16		Jumlah	kues17	kues18				kues19	Jumlah
1	4	2	4	10	3,33	3	3	1	7	2,33	66	3,47
2	4	3	4	11	3,67	4	3	2	9	3,00	70	3,68
3	5	4	5	14	4,67	5	5	2	12	4,00	84	4,42
4	5	4	5	14	4,67	4	2	2	8	2,67	70	3,68
5	4	3	4	11	3,67	4	4	2	10	3,33	71	3,74
6	5	5	5	15	5,00	4	2	1	7	2,33	76	4,00
7	5	5	5	15	5,00	3	3	1	7	2,33	83	4,37
8	4	4	4	13	4,33	3	3	1	7	2,33	61	3,21
9	3	3	3	10	3,33	3	4	2	10	3,33	68	3,58
10	4	3	4	11	3,67	4	2	1	7	2,33	66	3,47
11	4	3	4	11	3,67	4	2	2	8	2,67	71	3,74
12	5	4	5	14	4,67	2	2	1	5	1,67	66	3,47
13	4	2	4	10	3,33	4	2	2	8	2,67	69	3,63
14	4	3	4	11	3,67	4	2	2	8	2,67	71	3,74
15	4	4	5	13	4,33	3	3	1	7	2,33	69	3,63
16	4	3	4	11	3,67	4	2	2	8	2,67	69	3,63
17	4	4	4	12	4,00	4	4	2	10	3,33	74	3,89
18	4	4	4	12	4,00	4	3	1	8	2,67	68	3,58
19	4	4	4	12	4,00	4	3	2	9	3,00	72	3,79
20	4	4	4	12	4,00	2	2	1	5	1,67	68	3,58
21	5	5	5	15	5,00	4	4	3	11	3,67	76	4,00
22	4	4	4	12	4,00	3	3	2	8	2,67	71	3,74
23	5	4	5	14	4,67	2	2	1	5	1,67	73	3,84
24	4	4	4	12	4,00	3	3	2	8	2,67	74	3,89
25	4	3	4	11	3,67	3	4	1	8	2,67	67	3,53
26	4	3	4	11	3,67	4	2	1	7	2,33	63	3,32
27	4	2	4	10	3,33	2	2	2	6	2,00	64	3,37
28	5	4	5	14	4,67	4	2	2	8	2,67	73	3,84
29	4	3	4	11	3,67	4	2	2	8	2,67	66	3,47
30	4	4	4	12	4,00	2	2	1	5	1,67	64	3,37
31	5	4	5	14	4,67	4	2	2	8	2,67	74	3,89
32	4	3	4	11	3,67	4	3	1	8	2,67	69	3,63
33	4	4	5	13	4,33	3	2	1	6	2,00	72	3,79
34	4	3	5	12	4,00	4	2	1	7	2,33	72	3,79
35	4	3	4	11	3,67	4	2	2	8	2,67	64	3,37
36	4	2	4	10	3,33	2	2	1	5	1,67	64	3,37
37	5	4	5	14	4,67	3	2	1	6	2,00	73	3,84
38	4	3	5	12	4,00	4	3	2	9	3,00	73	3,84
39	4	4	5	13	4,33	4	2	2	8	2,67	71	3,74
40	4	3	4	11	3,67	4	3	2	9	3,00	76	4,00

No	Kehandalan (Reliability)			Kepedulian (Empathy)			JUMLAH	RATA2				
	kues14	kues15	kues16	Jumlah	Rata2	kues17			kues18	kues19	Jumlah	Rata2
41	4	2	4	10	3.33	4	4	2	10	3.33	73	3.84
42	4	4	4	12	4.00	4	3	2	9	3.00	69	3.63
43	4	4	4	12	4.00	4	3	1	8	2.67	70	3.68
44	4	4	4	12	4.00	2	2	1	5	1.67	68	3.58
45	5	5	5	15	5.00	4	4	2	10	3.33	76	4.00
46	4	4	4	12	4.00	3	2	1	6	2.00	70	3.68
47	5	4	4	13	4.33	2	2	2	6	2.00	75	3.95
48	5	5	4	14	4.67	4	4	1	9	3.00	73	3.84
49	4	4	4	12	4.00	3	3	2	8	2.67	75	3.95
50	5	4	4	13	4.33	2	2	2	6	2.00	70	3.68
51	5	3	5	13	4.33	4	2	2	8	2.67	69	3.63
52	4	2	4	10	3.33	4	2	1	7	2.33	63	3.32
53	4	4	4	12	4.00	2	2	1	5	1.67	67	3.53
54	4	2	4	10	3.33	4	4	1	7	2.33	67	3.53
55	5	4	5	14	4.67	4	2	1	7	2.33	74	3.89
56	4	3	4	11	3.67	3	3	2	8	2.67	69	3.63
57	5	4	5	14	4.67	4	2	1	7	2.33	73	3.84
58	4	3	4	11	3.67	4	2	1	7	2.33	67	3.53
59	4	2	4	10	3.33	2	2	1	5	1.67	60	3.16
60	5	2	5	12	4.00	4	2	1	7	2.33	70	3.68
61	4	3	5	12	4.00	4	2	2	8	2.67	70	3.68
62	4	4	4	12	4.00	3	3	1	7	2.33	69	3.63
63	4	3	5	12	4.00	4	2	1	7	2.33	73	3.84
64	4	3	4	11	3.67	4	2	2	8	2.67	68	3.58
65	4	4	4	12	4.00	2	2	2	6	2.00	64	3.37
66	5	2	5	12	4.00	4	2	2	8	2.67	71	3.74
67	4	3	5	12	4.00	4	2	2	8	2.67	72	3.79
68	4	4	4	12	4.00	3	3	1	7	2.33	68	3.58
69	4	3	5	12	4.00	4	2	3	9	3.00	75	3.95
70	4	4	4	12	4.00	4	4	1	9	3.00	74	3.89
71	4	4	4	12	4.00	4	3	2	9	3.00	70	3.68
72	4	4	4	12	4.00	4	3	3	10	3.33	72	3.79
73	4	4	4	12	4.00	2	2	2	6	2.00	68	3.58
74	5	5	4	14	4.67	4	4	2	10	3.33	74	3.89
75	4	4	4	12	4.00	3	3	4	10	3.33	74	3.89
76	5	4	4	13	4.33	2	2	1	5	1.67	70	3.68
77	4	4	4	12	4.00	4	3	2	9	3.00	71	3.74
78	4	4	4	12	4.00	4	3	2	9	3.00	71	3.74
79	4	4	4	12	4.00	4	3	2	9	3.00	71	3.74
80	4	4	4	12	4.00	2	2	1	5	1.67	67	3.53
Jumlah	340	283	346		323.00	276	207	129		204.00	5631	295.84
SDK-Perf.	6.05	5.03	6.16			4.91	3.68	2.29				
SDK-Ind.					5.75					3.63		5.26

KATEGORI TANGGAPAN RESPONDEN UNTUK ITEM KUESIONER HARAPAN, KINERJA DAN DERAJAD KEPENTINGAN

Catatan	
Skor Tinggi	400
Skor Rendah	80
Range	328
Interval	64
Rentang Skala	
Sangat Setuju	336,1 - 400
Setuju	272,1 - 336
Netral	208,1 - 272
Tidak Setuju	144,1 - 208
Sangat Tidak Setuju	80 - 144



INDEKS KEPUJASAN PASIEN ATAS OPERASIONAL JASA RB-MK BOYOLALI

No	Wujud Penampilan (Tangibles)					Daya Tanggap (Responsiveness)					Keayakan atas Pelayanan (Assurances)					Rata2			
	kues1	kues2	kues3	kues4	kues5	Jumlah	Rata2	kues6	kues7	kues8	Jumlah	Rata2	kues9	kues10	kues11		kues12	kues13	Jumlah
1	0,80	0,80	0,60	0,80	0,80	3,80	0,76	1,00	0,80	0,75	2,55	0,85	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00
2	1,00	1,00	0,50	1,00	1,00	4,50	0,90	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00
3	1,00	0,80	0,40	0,80	0,60	3,60	0,72	0,80	1,00	1,00	2,80	0,93	1,33	1,33	1,33	1,25	1,25	6,83	1,37
4	1,25	1,00	1,00	1,00	1,00	5,25	1,05	0,50	1,00	1,00	2,50	0,83	0,75	1,00	0,75	0,75	1,00	4,25	0,85
5	1,00	1,00	0,25	1,00	1,67	4,92	0,98	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	0,80	0,80	0,80	0,80	1,00	4,20	0,84
6	0,80	0,80	0,50	1,00	0,80	3,90	0,78	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	0,92
7	1,33	1,00	0,75	1,25	1,67	6,00	1,20	1,00	0,80	1,00	2,80	0,93	1,00	0,80	1,00	0,80	0,80	4,40	0,88
8	0,75	0,75	0,20	0,80	0,50	3,00	0,60	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,80	0,80	6,58	1,32
9	0,75	0,75	0,25	1,00	1,00	3,75	0,75	0,80	0,80	1,00	2,80	0,87	1,67	1,33	1,33	1,25	1,00	5,25	1,05
10	1,00	1,00	0,75	1,00	1,00	4,75	0,95	1,00	1,33	1,00	3,33	1,11	1,25	1,00	1,00	1,00	1,00	5,33	1,07
11	1,33	1,33	1,00	1,00	1,50	6,17	1,23	1,33	1,33	1,00	3,67	1,22	1,33	1,00	1,00	1,00	1,00	4,25	0,85
12	0,80	0,60	0,20	0,80	0,60	3,00	0,60	0,75	1,00	1,33	3,08	1,03	0,75	0,75	1,00	1,00	1,00	5,25	1,05
13	1,00	1,00	0,60	1,00	0,80	4,40	0,88	0,75	1,00	1,00	2,75	0,92	1,25	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00
14	0,75	0,75	0,40	0,60	0,60	3,10	0,62	0,75	0,80	0,80	2,60	0,87	1,00	1,00	1,00	0,80	0,80	4,60	0,92
15	0,75	0,75	0,40	0,60	0,60	3,10	0,62	0,75	1,00	1,00	2,75	0,92	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00
16	1,00	1,25	0,40	1,00	1,00	4,65	0,93	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00
17	0,80	0,80	0,60	0,80	0,80	3,80	0,76	1,00	0,80	1,00	2,80	0,93	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00
18	1,00	1,00	0,50	1,00	1,00	4,50	0,90	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00
19	1,00	1,00	0,50	1,00	1,67	5,17	1,03	0,75	0,75	1,33	3,33	1,11	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,33	1,07
20	1,00	1,00	0,25	0,75	0,75	3,75	0,75	0,75	1,00	1,33	2,50	0,83	1,33	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00
21	0,75	0,75	0,25	1,00	1,00	3,75	0,75	1,00	1,00	1,33	3,33	1,11	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00
22	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	3,75	0,75	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,20	0,84
23	0,60	0,60	0,60	0,60	0,75	3,15	0,63	1,00	1,00	0,75	2,75	0,92	1,00	1,00	0,75	0,75	0,80	4,30	0,86
24	0,75	1,00	0,50	0,80	0,75	3,80	0,76	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,60	0,92
25	1,00	0,80	0,80	1,00	1,00	4,60	0,92	1,00	1,00	1,00	2,75	0,92	0,80	0,80	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00
26	0,75	0,75	0,20	0,75	0,75	3,20	0,64	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00
27	1,25	1,25	0,40	1,25	1,25	5,40	1,08	1,67	1,67	1,67	5,00	1,67	1,00	1,00	1,00	1,25	5,25	1,05	
28	0,80	1,00	0,40	1,00	1,33	4,53	0,91	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,67	5,92	1,18	
29	0,80	1,00	0,40	1,00	0,80	4,00	0,80	1,00	1,33	1,00	3,33	1,11	0,80	0,80	0,60	1,00	1,00	4,20	0,84
30	1,00	1,00	0,40	1,00	1,00	4,20	0,84	0,60	0,60	0,60	1,80	0,60	0,80	1,00	0,80	1,00	1,00	4,60	0,92
31	1,00	1,00	0,40	1,00	1,00	4,40	0,88	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,33	1,33	5,92	1,18	
32	0,75	0,75	0,20	0,75	0,75	3,20	0,64	1,00	1,25	1,00	3,25	1,08	1,25	1,25	1,25	1,25	1,00	6,00	1,20
33	1,00	1,00	0,40	1,00	1,00	4,40	0,88	0,80	0,80	0,80	2,40	0,80	1,00	1,00	1,00	1,00	1,25	5,25	1,05
34	1,00	1,67	0,25	1,33	1,33	5,58	1,12	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	0,75	0,75	1,33	1,00	1,25	5,08	1,02
35	1,00	1,00	0,20	1,00	0,80	4,00	0,80	1,33	1,67	1,33	4,33	1,44	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00
36	1,00	1,00	0,40	1,00	0,80	4,20	0,84	0,60	0,60	0,60	1,80	0,60	1,00	1,00	1,00	1,00	0,80	4,80	0,96
37	0,75	0,75	0,20	1,00	0,80	3,50	0,70	1,25	1,25	1,25	3,75	1,25	0,75	0,75	0,75	0,75	1,00	4,00	0,80
38	1,00	1,00	0,40	1,25	1,00	4,65	0,93	1,00	0,80	1,00	2,80	0,93	1,00	1,00	1,00	1,00	0,80	4,80	0,96
39	0,80	1,00	0,60	1,00	1,00	4,40	0,88	0,80	0,80	0,80	2,40	0,80	1,25	1,25	0,75	1,00	1,00	5,25	1,05
40	0,80	0,60	0,20	0,80	0,60	3,00	0,60	0,75	0,75	0,75	2,25	0,75	1,00	1,25	1,00	1,00	1,00	5,25	1,05

No	Wujud Panampian (Tangibles)					Daya Tanggap (Responsiveness)					Keyakinan atas Pelayanan (Assurances)												
	kues1	kues2	kues3	kues4	kues5	Rata2	Jumlah	Rata2	Jumlah	Rata2	kues6	kues7	kues8	Jumlah	Rata2	kues9	kues10	kues11	kues12	kues13	Jumlah	Rata2	
41	1.00	1.00	0.60	0.75	1.00	0.92	4.60	0.92	3.33	1.11	1.00	1.33	1.00	3.33	1.11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	
42	1.00	1.00	0.25	0.75	1.00	0.80	4.00	0.80	2.60	0.87	0.80	1.00	0.80	2.60	0.87	0.60	0.60	0.80	0.80	1.00	3.60	0.72	
43	1.00	1.00	0.40	1.00	0.75	0.83	4.15	0.83	4.00	1.33	1.33	1.33	1.33	4.00	1.33	1.00	1.00	1.25	1.25	1.00	5.50	1.10	
44	1.00	1.00	0.25	1.00	1.00	0.85	4.25	0.85	4.00	1.33	1.33	1.33	1.33	4.00	1.33	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	4.50	0.90	
45	0.60	1.00	0.40	0.75	0.80	0.71	3.55	0.71	3.33	1.11	1.00	1.33	1.00	3.33	1.11	0.80	0.80	1.00	0.80	1.00	4.40	0.88	
46	1.25	1.25	0.40	1.00	1.00	0.98	4.90	0.98	3.67	1.22	1.00	1.67	1.00	3.67	1.22	0.80	1.00	1.25	0.80	1.00	4.65	0.93	
47	1.33	1.33	0.75	1.33	1.00	1.15	5.75	1.15	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.33	1.00	1.33	1.00	1.00	5.92	1.18	
48	1.00	0.75	0.25	1.00	1.00	0.80	4.00	0.80	4.17	1.39	1.25	1.67	1.25	4.17	1.39	1.25	1.00	1.00	1.00	1.00	5.08	1.02	
49	0.60	0.80	0.40	0.80	0.80	0.68	3.40	0.68	2.40	0.80	0.80	0.80	0.80	2.40	0.80	1.25	1.00	1.00	1.00	1.00	5.75	1.15	
50	0.80	0.80	0.60	1.25	0.60	0.81	4.05	0.81	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.33	1.00	1.00	1.00	1.00	5.58	1.12	
51	1.00	0.75	0.25	1.25	1.25	0.90	4.50	0.90	2.10	0.70	0.75	0.60	0.75	2.10	0.70	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	
52	1.00	0.60	0.20	0.80	0.80	0.85	4.25	0.85	2.40	0.80	0.80	0.80	0.80	2.40	0.80	1.00	1.33	1.00	1.67	1.00	6.00	1.20	
53	0.80	0.80	0.20	0.60	0.80	0.84	3.20	0.84	4.33	1.44	1.33	1.67	1.33	4.33	1.44	0.60	0.75	0.80	0.75	0.60	3.50	0.70	
54	0.75	1.25	0.50	1.00	0.75	0.85	4.25	0.85	3.67	1.22	1.00	1.33	1.33	3.67	1.22	0.60	0.60	0.80	0.80	0.80	3.60	0.72	
55	1.25	1.00	0.20	1.00	1.00	0.89	4.45	0.89	2.60	0.87	0.80	1.00	0.80	2.60	0.87	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	4.50	0.90	
56	1.33	1.00	0.50	1.00	1.33	1.03	5.17	1.03	2.25	0.75	0.75	0.75	0.75	2.25	0.75	1.33	1.00	1.00	1.00	1.00	5.08	1.02	
57	1.00	0.60	0.20	0.80	0.80	0.68	3.40	0.68	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	0.60	0.60	0.75	0.80	0.60	3.35	0.67	
58	0.75	1.25	0.40	1.25	0.75	0.88	4.40	0.88	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.25	1.00	5.25	1.05	
59	1.25	1.25	0.20	1.25	1.25	0.86	5.20	0.86	1.80	0.60	0.60	0.60	0.60	1.80	0.60	0.60	0.60	0.75	1.00	1.00	4.73	0.95	
60	1.00	1.00	0.50	1.00	0.80	0.80	4.30	0.80	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.25	1.25	1.25	1.00	1.00	6.00	1.20	
61	1.00	0.80	0.40	1.00	0.80	0.65	4.00	0.65	3.33	1.11	1.00	1.33	1.00	3.33	1.11	0.80	1.33	0.80	1.00	1.00	4.93	0.99	
62	0.75	0.75	0.25	0.75	0.75	0.88	3.25	0.88	2.60	0.87	0.80	1.00	0.80	2.60	0.87	0.60	0.60	0.60	0.60	0.60	3.20	0.64	
63	1.00	1.00	0.40	1.00	1.00	0.70	4.40	0.70	2.40	0.80	0.80	0.80	0.80	2.40	0.80	1.00	0.75	0.80	1.00	0.80	4.35	0.87	
64	0.80	0.75	0.20	0.75	1.00	0.70	3.50	0.70	3.00	1.00	0.80	0.80	0.80	3.00	1.00	1.33	1.33	1.00	1.33	1.00	6.00	1.20	
65	1.00	1.00	0.25	1.00	1.00	0.85	4.25	0.85	2.60	0.87	1.00	1.33	1.00	2.60	0.87	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	3.95	0.79	
66	0.80	0.80	0.20	0.80	1.00	0.72	3.60	0.72	3.33	1.11	1.00	1.33	1.00	3.33	1.11	1.00	1.00	0.60	1.00	1.00	5.00	1.00	
67	1.00	1.00	0.25	1.00	1.00	0.85	4.25	0.85	2.60	0.87	0.80	1.00	0.80	2.60	0.87	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	6.58	1.32	
68	1.00	1.00	0.20	1.00	1.00	0.84	4.20	0.84	2.80	0.93	1.00	1.00	0.80	2.80	0.93	1.67	1.00	1.25	1.25	1.00	5.55	1.11	
69	1.00	1.00	0.40	1.00	0.80	0.84	4.20	0.84	4.00	1.33	1.33	1.33	1.33	4.00	1.33	1.25	1.25	1.25	1.00	0.80	5.55	1.11	
70	1.33	1.67	0.75	1.67	1.67	1.42	7.08	1.42	3.33	1.11	1.00	1.33	1.00	3.33	1.11	1.00	1.00	0.80	0.80	0.80	4.40	0.88	
71	1.00	1.00	0.20	1.00	1.00	0.84	4.20	0.84	2.25	0.75	0.75	0.75	0.75	2.25	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	3.75	0.75	
72	1.00	1.00	0.60	1.00	1.00	0.92	4.60	0.92	5.00	1.67	1.67	1.67	1.67	5.00	1.67	1.00	1.00	1.00	1.25	1.25	5.30	1.06	
73	1.00	1.00	0.20	1.00	0.80	0.80	4.00	0.80	4.00	1.33	1.33	1.33	1.33	4.00	1.33	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	
74	1.25	1.25	0.20	1.25	1.00	0.99	4.95	0.99	3.33	1.11	1.00	1.00	1.00	3.33	1.11	0.60	0.75	0.60	0.80	0.80	3.55	0.71	
75	0.75	1.25	0.60	1.25	1.25	1.02	5.10	1.02	3.25	1.08	1.25	1.00	1.00	3.25	1.08	1.00	1.25	1.00	1.25	1.25	5.75	1.15	
76	0.80	0.80	0.20	0.80	0.80	0.68	3.40	0.68	2.60	0.87	1.00	0.80	0.80	2.60	0.87	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	4.50	0.90	
77	1.00	1.00	0.20	1.00	1.00	0.84	4.20	0.84	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	
78	0.75	0.75	0.20	0.75	0.60	0.61	3.05	0.61	2.25	0.75	0.75	0.75	0.75	2.25	0.75	1.25	1.00	1.25	1.25	1.00	5.75	1.15	
79	0.80	0.80	0.40	0.80	0.80	0.72	3.60	0.72	3.50	1.17	1.25	1.00	1.25	3.50	1.17	1.00	1.00	0.80	0.80	0.80	4.40	0.88	
80	1.00	0.75	0.50	0.75	1.00	0.80	4.00	0.80	3.67	1.22	1.33	1.00	1.33	3.67	1.22	1.25	1.25	1.25	1.25	1.00	6.00	1.20	
Jumlah	75.42	76.25	31.75	77.23	75.77	67.28	78.93	83.63	80.15	80.91	79.85	79.93	75.62	81.77	78.25	78.88							
Rata2	0.94	0.95	0.40	0.97	0.95	0.84	0.99	1.05	1.00	1.01	1.00	0.99	0.95	1.02	0.98	0.99							
IKP	5.30	5.21		5.91	5.12	4.22	5.35	5.86	5.72	5.64	5.82	5.78	5.47	6.38	6.18	5.92							

INDEKS KEPUASAN PASIEN ATAS OPERASIONAL JASA RB-MK BOYOLALI

No	Kehandalan (Reliability)						Kepedulian (Empathy)						Jumlah	RATA2	
	kues14		kues15		kues16		kues17		kues18		kues19				Rata2
	Jumlah	Rata2	Jumlah	Rata2	Jumlah	Rata2	Jumlah	Rata2	Jumlah	Rata2	Jumlah	Rata2			
1	1,00	1,00	0,80	0,80	2,80	0,93	1,00	1,33	1,50	1,00	1,00	3,50	1,17	17,65	0,93
2	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,33	1,50	1,00	1,00	3,83	1,28	19,33	1,02
3	1,25	1,00	0,80	0,80	3,05	1,02	0,80	0,80	1,00	0,80	0,80	2,60	0,87	18,88	0,99
4	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,33	0,50	0,50	2,83	0,94	17,83	0,94
5	0,80	0,75	0,80	0,80	2,35	0,78	0,67	0,67	0,67	0,25	1,58	1,58	0,53	16,05	0,84
6	1,00	1,00	0,80	0,80	2,80	0,93	1,00	1,00	1,00	0,40	0,40	2,40	0,80	16,70	0,88
7	1,00	1,25	1,00	1,00	3,25	1,08	1,00	1,00	1,50	0,50	0,50	3,00	1,00	20,05	1,06
8	1,00	1,33	1,00	1,00	3,33	1,11	1,00	1,00	1,00	0,20	2,20	2,20	0,73	15,93	0,84
9	0,80	0,60	1,00	1,00	2,40	0,80	0,60	0,50	0,50	0,20	1,30	1,30	0,43	16,63	0,88
10	1,25	2,00	1,00	1,00	4,25	1,42	0,75	1,00	0,25	0,25	2,00	2,00	0,67	19,58	1,03
11	1,00	1,33	1,00	1,00	3,33	1,11	1,00	1,00	0,50	0,50	2,50	2,50	0,83	21,00	1,11
12	1,00	0,80	0,80	0,80	2,60	0,87	0,50	0,50	0,20	1,20	1,20	1,20	0,40	14,13	0,74
13	0,80	1,33	0,80	0,80	2,93	0,98	1,00	1,00	0,40	0,40	2,40	2,40	0,80	17,73	0,93
14	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	0,50	0,50	0,25	1,25	1,25	1,25	0,42	14,95	0,79
15	1,00	0,75	1,00	1,00	2,75	0,92	0,50	0,50	0,20	1,20	1,20	1,20	0,40	14,40	0,76
16	1,00	1,33	1,00	1,00	3,33	1,11	1,00	0,67	0,50	0,20	2,17	2,17	0,72	18,15	0,96
17	0,80	0,80	0,80	0,80	2,40	0,80	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	1,00	17,00	0,89
18	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,33	1,50	0,50	0,50	3,33	3,33	1,11	18,83	0,99
19	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	0,50	0,50	2,50	2,50	0,83	19,00	1,00
20	1,25	1,00	1,25	1,25	3,50	1,17	1,00	1,00	0,25	0,25	2,25	2,25	0,75	17,33	0,91
21	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	0,75	0,75	2,75	2,75	0,92	17,83	0,94
22	0,80	1,00	1,25	1,25	3,05	1,02	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	1,00	17,80	0,94
23	1,00	1,50	1,00	1,00	3,50	1,17	1,00	2,00	0,80	0,80	3,80	3,80	1,27	17,40	0,92
24	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	1,00	17,10	0,90
25	0,80	0,75	0,80	0,80	2,35	0,78	2,00	3,00	1,00	1,00	6,00	6,00	2,00	20,30	1,07
26	1,25	1,67	1,25	1,25	4,17	1,39	0,75	0,75	0,40	1,90	1,90	1,90	0,63	17,27	0,91
27	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,33	2,00	0,75	0,75	4,08	4,08	1,36	22,73	1,20
28	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	0,80	0,80	0,40	0,40	2,00	2,00	0,67	18,45	0,97
29	1,33	1,33	1,33	1,33	4,00	1,33	0,75	0,50	0,20	1,45	1,45	1,45	0,48	16,98	0,89
30	0,80	0,80	0,80	0,80	2,40	0,80	0,50	0,67	0,25	1,42	1,42	1,42	0,47	14,42	0,76
31	1,25	1,00	1,25	1,25	3,50	1,17	1,33	2,00	0,50	0,50	3,83	3,83	1,28	20,65	1,09
32	0,80	0,80	0,80	0,80	2,40	0,80	0,25	0,25	0,20	0,20	0,70	0,70	0,23	15,55	0,82
33	1,25	1,00	1,25	1,25	3,50	1,17	1,00	1,00	0,40	0,40	2,40	2,40	0,80	17,95	0,94
34	1,67	1,25	1,67	1,67	4,58	1,53	1,00	1,00	0,40	0,40	2,40	2,40	0,80	20,65	1,09
35	1,00	1,33	1,00	1,00	3,33	1,11	0,25	0,25	0,20	0,20	0,70	0,70	0,23	17,37	0,91
36	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	0,40	0,40	2,40	2,40	0,80	16,20	0,85
37	1,00	0,80	1,00	1,00	2,80	0,93	0,50	0,75	0,20	1,45	1,45	1,45	0,48	15,50	0,82
38	1,33	1,00	1,33	1,33	3,67	1,22	1,25	1,25	0,50	0,50	3,00	3,00	1,00	18,92	1,00
39	0,80	1,00	1,00	1,00	2,80	0,93	1,00	1,00	1,00	0,40	2,40	2,40	0,80	17,25	0,91
40	1,00	1,67	1,25	1,25	3,92	1,31	1,00	1,50	0,25	0,25	2,75	2,75	0,92	17,17	0,90

No	Kehendalan (Reliability)			Kepedulian (Emphaty)			Jumlah	RATA2								
	kues14	kues15	kues16	Jumlah	Rata2	kues17			kues18	kues19	Jumlah	Rata2				
41	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.25	0.60	0.60	2.85	0.95	18.78	0.99
42	1.25	1.00	1.25	3.50	1.17	1.17	1.17	1.17	1.17	1.00	0.20	0.20	1.87	0.62	15.57	0.82
43	1.67	1.67	1.67	5.00	1.67	1.67	1.67	1.67	1.67	0.75	0.40	0.40	1.90	0.63	20.55	1.08
44	1.00	1.00	1.25	3.25	1.08	1.08	1.08	1.08	1.08	1.33	0.25	0.25	3.58	1.19	19.58	1.03
45	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	0.40	0.40	2.00	0.67	16.28	0.86
46	1.00	0.80	1.00	2.80	0.93	0.93	0.93	0.93	0.93	0.50	0.40	0.40	1.65	0.55	17.67	0.93
47	1.33	1.00	1.33	3.67	1.22	1.22	1.22	1.22	1.22	0.75	0.40	0.40	2.48	0.83	20.82	1.10
48	0.80	0.80	0.80	2.40	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.67	0.25	0.25	2.42	0.81	18.07	0.95
49	1.25	1.00	1.25	3.50	1.17	1.17	1.17	1.17	1.17	0.50	0.40	0.40	1.90	0.63	16.95	0.89
50	1.00	1.33	1.00	3.33	1.11	1.11	1.11	1.11	1.11	1.00	0.75	0.75	3.42	1.14	19.38	1.02
51	1.00	1.33	1.00	3.33	1.11	1.11	1.11	1.11	1.11	1.00	0.60	0.60	2.60	0.87	17.53	0.92
52	0.80	0.80	0.80	2.40	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.75	0.25	0.25	1.75	0.58	16.80	0.88
53	1.00	0.80	1.25	3.05	1.02	1.02	1.02	1.02	1.02	1.00	0.40	0.40	2.40	0.80	16.48	0.87
54	1.67	1.25	1.67	4.58	1.53	1.53	1.53	1.53	1.53	0.75	0.25	0.25	1.75	0.58	17.85	0.94
55	0.80	1.00	1.00	2.80	0.93	0.93	0.93	0.93	0.93	1.00	0.60	0.60	2.85	0.95	17.20	0.91
56	0.75	1.00	0.75	2.50	0.83	0.83	0.83	0.83	0.83	1.00	0.25	0.25	3.25	1.08	18.25	0.96
57	1.00	0.80	0.80	2.60	0.87	0.87	0.87	0.87	0.87	1.00	0.20	0.20	2.20	0.73	14.55	0.77
58	1.25	0.80	1.00	3.05	1.02	1.02	1.02	1.02	1.02	0.80	0.40	0.40	2.20	0.73	17.90	0.94
59	1.33	1.33	1.33	4.00	1.33	1.33	1.33	1.33	1.33	0.75	0.25	0.25	2.00	0.67	18.73	0.99
60	0.60	0.60	0.60	1.80	0.60	0.60	0.60	0.60	0.60	1.33	0.40	0.40	3.73	1.24	15.78	0.83
61	1.25	1.00	1.25	3.50	1.17	1.17	1.17	1.17	1.17	0.80	0.20	0.20	1.80	0.60	18.30	0.96
62	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.20	0.20	1.70	0.57	16.22	0.85
63	0.80	0.80	0.60	2.20	0.73	0.73	0.73	0.73	0.73	1.00	0.25	0.25	2.58	0.86	14.98	0.79
64	1.00	1.25	1.00	3.25	1.08	1.08	1.08	1.08	1.08	1.00	0.50	0.50	2.50	0.83	16.00	0.84
65	1.33	1.67	1.33	4.33	1.44	1.44	1.44	1.44	1.44	1.00	0.40	0.40	2.65	0.88	20.23	1.06
66	0.60	0.60	0.60	1.80	0.60	0.60	0.60	0.60	0.60	1.00	0.25	0.25	2.58	0.86	15.27	0.80
67	1.25	1.00	1.00	3.25	1.08	1.08	1.08	1.08	1.08	0.80	0.40	0.40	2.00	0.67	17.10	0.90
68	0.80	0.80	0.80	2.40	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.75	0.20	0.20	1.70	0.57	17.68	0.93
69	1.00	0.80	1.00	2.80	0.93	0.93	0.93	0.93	0.93	1.33	0.25	0.25	3.58	1.19	20.13	1.06
70	1.33	1.33	1.33	4.00	1.33	1.33	1.33	1.33	1.33	0.80	0.20	0.20	1.80	0.60	20.62	1.09
71	0.80	0.80	0.80	2.40	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.75	0.25	0.25	1.75	0.58	14.35	0.76
72	1.00	1.00	1.25	3.25	1.08	1.08	1.08	1.08	1.08	1.00	0.60	0.60	3.27	1.09	21.42	1.13
73	1.25	1.67	1.25	4.17	1.39	1.39	1.39	1.39	1.39	0.60	0.40	0.40	2.00	0.67	19.17	1.01
74	1.00	1.33	1.00	3.33	1.11	1.11	1.11	1.11	1.11	1.25	0.20	0.20	2.45	0.82	17.62	0.93
75	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.33	0.75	0.75	4.08	1.36	21.18	1.11
76	0.80	0.80	0.60	2.20	0.73	0.73	0.73	0.73	0.73	0.80	0.40	0.40	2.20	0.73	14.90	0.78
77	1.25	1.00	1.00	3.25	1.08	1.08	1.08	1.08	1.08	0.75	0.20	0.20	1.95	0.65	17.40	0.92
78	1.33	1.67	1.67	4.67	1.56	1.56	1.56	1.56	1.56	1.33	0.75	0.75	4.58	1.53	20.30	1.07
79	0.60	0.60	0.60	1.80	0.60	0.60	0.60	0.60	0.60	0.60	0.20	0.20	1.60	0.53	14.90	0.78
80	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.25	0.20	0.20	2.25	0.75	18.92	1.00
Jumlah	82.93	84.62	82.67		83.41	72.95	89.52	33.85	65.44							74.74
Rata2	1.04	1.06	1.03		1.04	0.91	1.12	0.42	0.82							0.93
IKP	6.27	5.33	6.36		5.99	4.48	4.12	0.97	2.97							4.92

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

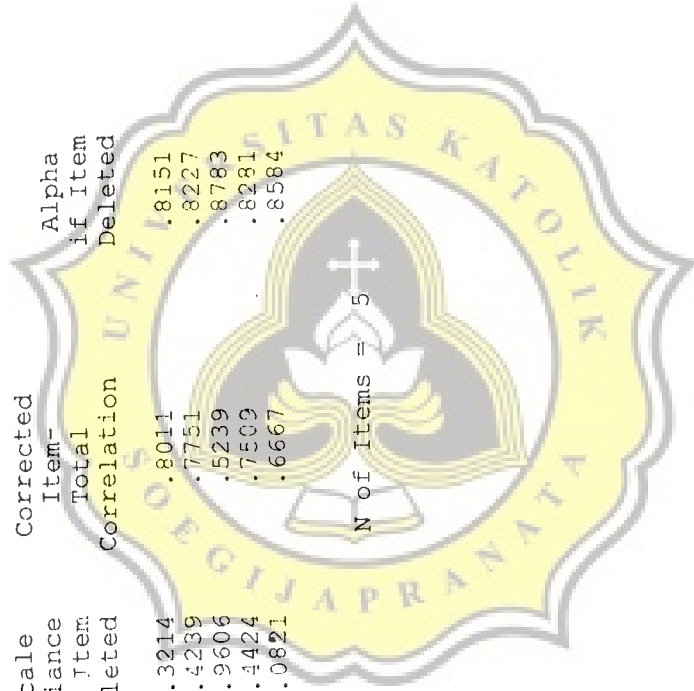
Item-total Statistics

	Scale Mean		Scale Variance		Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Deleted
	if Item Deleted	Deleted	if Item Deleted	Deleted		
KUESH1	17.2875	3.3214	3.3214	.8011	.8151	
KUESH2	17.2375	3.4239	3.4239	.7751	.8227	
KUESH3	16.8375	3.9606	3.9606	.5239	.8783	
KUESH4	17.2250	3.4424	3.4424	.7509	.8281	
KUESH5	17.2625	3.0821	3.0821	.6667	.8584	

Reliability Coefficients

N of Cases = 80.0

Alpha = .8690



Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

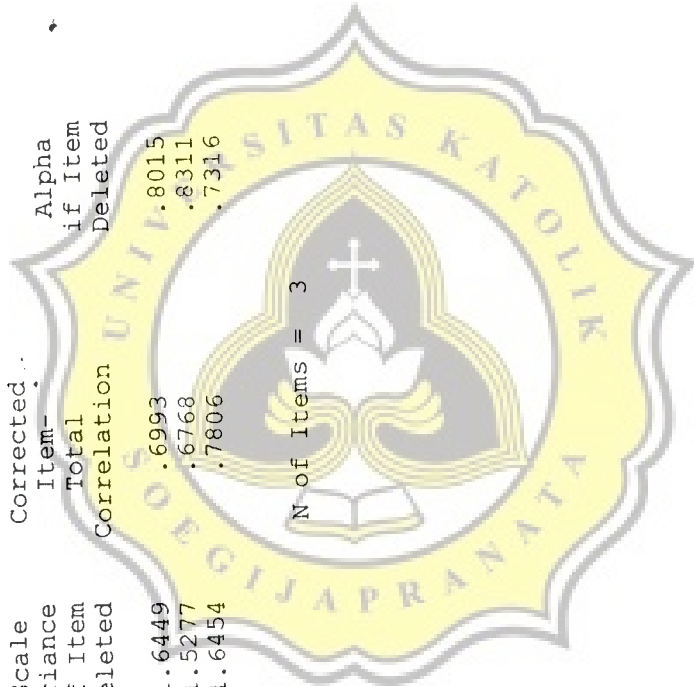
R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KUESH6	7.9750	1.6449	.6993	.8015
KUESH7	7.9375	1.5277	.6768	.8311
KUESH8	7.8875	1.6454	.7806	.7316

Reliability Coefficients

N of Cases = 80.0
Alpha = .8471



Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

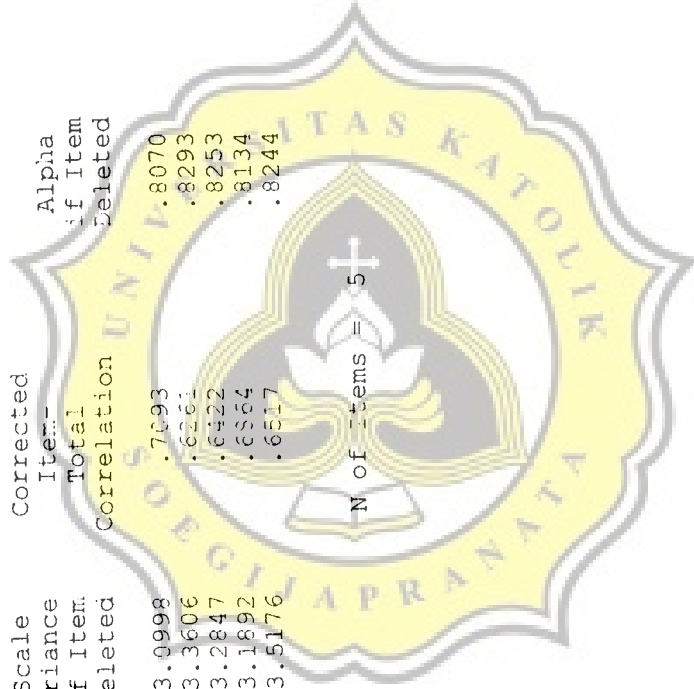
Item-total Statistics

	Scale	Scale	Corrected	Alpha
	Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted	Item- Total Correlation	if Item Deleted
KUESH9	16.8375	3.0998	.7093	.8070
KUESH10	16.8625	3.3606	.6261	.8293
KUESH11	16.7375	3.2847	.6422	.8253
KUESH12	16.7250	3.1892	.6964	.8134
KUESH13	16.5375	3.5176	.6517	.8244

Reliability Coefficients

N of Cases = 80.0

Alpha = .8508



Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

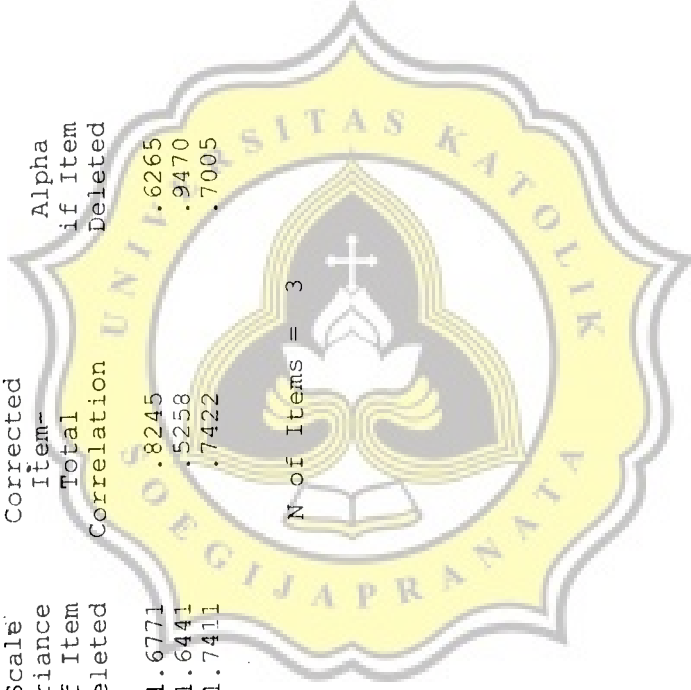
RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KJESH14	8.3625	1.6771	.8245	.6265
KJESH15	8.4625	1.6441	.5258	.9470
KJESH16	8.3250	1.7411	.7422	.7005

Reliability Coefficients

N of Cases = 80.0
Alpha = .8229
N of Items = 3



Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KUESH17	7.8875	2.1771	.7836	.6547
KUESH18	8.3625	1.3226	.8174	.6604
KUESH19	7.1500	2.9899	.5816	.8647

Reliability Coefficients

N of Cases = 80.0

Alpha = .8203



Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

REL IABI LITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

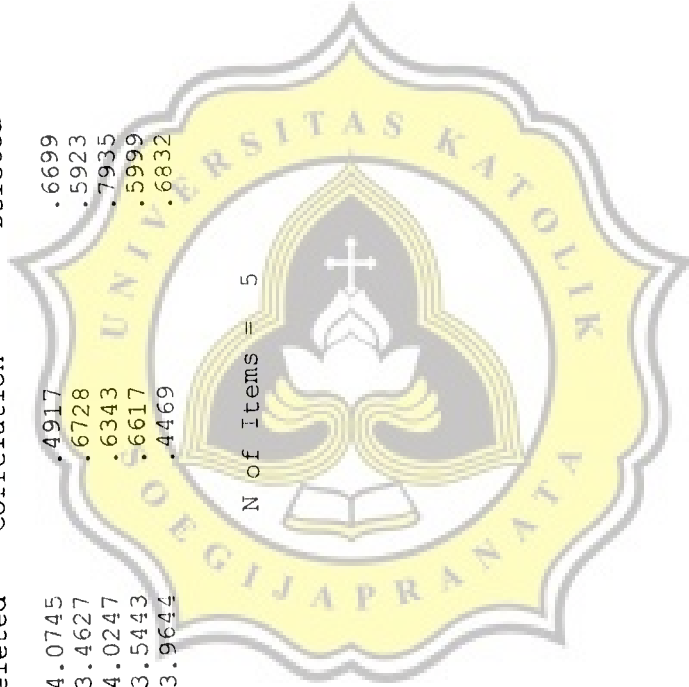
Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KUESK1	13.6625	4.0745	.4917	.6699
KUESK2	13.5750	3.4627	.6728	.5923
KUESK3	15.7250	4.0247	.6343	.7935
KUESK4	13.5000	3.5443	.6617	.5999
KUESK5	13.6875	3.9644	.4469	.6832

Reliability Coefficients

N of Cases = 80.0

Alpha = .7189



Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

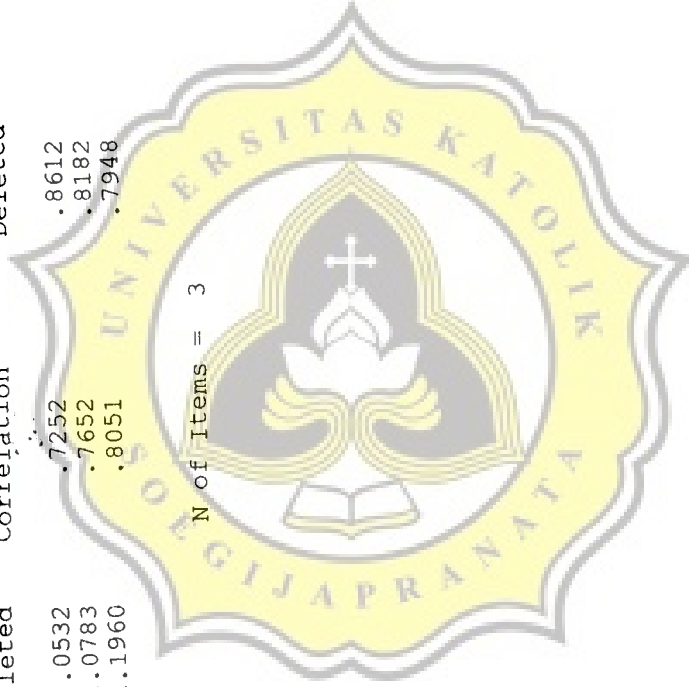
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KUESK6	7.9000	1.0532	.7252	.8612
KUESK7	7.6875	1.0783	.7652	.8182
KUESK8	7.7625	1.1960	.8051	.7948

Reliability Coefficients

N of Cases = 80.0

Alpha = .8749

N of Items = 3



Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KUESK9	16.3300	3.3013	.7296	.7627
KUESK10	16.3375	3.5682	.6766	.7805
KUESK11	16.3375	3.5315	.6732	.7809
KUESK12	16.3500	3.6430	.6143	.7977
KUESK13	16.3350	3.9487	.4458	.8436

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

Alpha = .8287



Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KUESK14	8.4125	1.1821	.7066	.8074
KUESK15	8.5125	1.0631	.7161	.7977
KUESK16	8.4000	1.0532	.7444	.7692

Reliability Coefficients

N of Cases = 80.0
Alpha = .8511

N of Items = 3



Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KUESK17	5.2625	2.5758	.6196	.4202
KUESK18	5.2625	2.2973	.6123	.4050
KUESK19	6.7500	3.1772	.7805	.8406

Reliability Coefficients

N of Cases = 80.0
Alpha = .6760
N of Items = 3

