

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Yth. Bapak/Ibu.

Saya adalah mahasiswa dari Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Jalan di RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga”.

Hasil dari kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian di lingkungan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sehingga Bapak/Ibu tidak perlu ragu dalam memberikan jawaban pada kuesioner ini. Nama anda tidak diperlukan, namun beberapa data demografis diperlukan untuk menganalisis data responden di kelompok tertentu.

Saya akan sangat berterima kasih jika Bapak/Ibu dapat meluangkan waktu untuk mengikuti kuesioner berikut ini.

Atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

I. DATA RESPONDEN

Mohon diisi secara lengkap dengan cara memberi tanda (\surd) atau (X) pada kotak yang telah disediakan.

1. Jenis kelamin :

() Pria

() Wanita

2. Usia :

() <25 tahun

() 35-45 tahun

() 26-34 tahun

() >45 tahun

3. Pendidikan terakhir :

() SD

() SMA

()

Sarjana

() SMP

() Diploma

()

Lainnya....

4. Status Pasien :

() Umum

() BPJS Non PBI

()

BPJS PBI

() Jamkesda/sejenis

() Lainnya

II. KUESIONER

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berilah tanda (√) atau (X) pada kolom yang telah disediakan, dengan ketentuan sebagai berikut :

- SS : sangat setuju dengan pernyataan.
 S : setuju dengan pernyataan.
 N : netral
 TS : tidak setuju dengan pernyataan.
 STS : sangat tidak setuju dengan pernyataan.

KUALITAS LAYANAN

Keandalan (*Reliability*)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Pelayanan dalam pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan berjalan sesuai dengan kebutuhan pasien.					
2	Akuratnya diagnosis yang diberikan oleh tenaga medis.					
3	Tenaga medis dan karyawan memberi pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan pasien.					
4	Janji yang dibuat sesuai dengan yang dijanjikan.					
5	Kegiatan administrasi rapi dan teratur.					

Daya Tanggap (*responsiveness*)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
6	Tenaga medis dan karyawan ada, sesuai jadwal yang ditentukan .					
7	Cepatnya respon tenaga medis dan karyawan dalam menanggapi keluhan pasien.					
8	Kesediaan tenaga medis dan karyawan dalam membantu pasien baik.					

9	Kesediaan tenaga medis dan karyawan dalam menanggapi pasien baik.					
---	---	--	--	--	--	--

Jaminan (Assurance)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
10	Kesungguhan tenaga medis dan karyawan untuk melayani pasien baik.					
11	Pihak rumah sakit memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja baik tenaga medis maupun karyawan.					
12	Tenaga medis dan karyawan memiliki sifat jujur, sopan, dan ramah kepada pasien.					
13	Rumah sakit memberikan pelayanan profesional.					

Empati (Empathy)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
14	Komunikasi antara pasien dengan tenaga medis dan karyawan berjalan baik.					
15	Tenaga medis dan karyawan dapat mengingat dengan baik mengenai kondisi kesehatan pasien yang datang berobat.					
16	Rumah sakit memberikan kemudahan pelayanan dalam akses pelayanan kesehatan.					
17	Tenaga medis dan karyawan memahami kebutuhan pasien.					
18	Dokter dan karyawan rumah sakit disiplin dalam menjalankan jam kerja.					

Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
19	Peralatan medis yang digunakan modern.					
20	Tersedianya fasilitas fisik seperti gedung, tempat parkir dan toilet yang memadai.					
21	Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan sopan dalam menjalankan tugasnya.					
22	Tersedianya ruang tunggu pasien yang memadai.					

KEPUASAN PASIEN

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Resep yang diberikan oleh tenaga medis merupakan obat yang berkualitas baik.					
2	Pelayanan di rumah sakit diberikan oleh tenaga medis dan karyawan yang profesional.					
3	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.					
4	Harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas serta pelayanan yang saya dapat.					
5	Biaya, apabila pasien kurang mampu, ada hal-hal yang dapat ditolerir dari pihak rumah sakit untuk diberikan keringanan.					

KEPERCAYAAN PASIEN*Kemampuan (ability)*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Rumah sakit mampu melayani pasien selama 24 jam.					
2	Rumah sakit menyediakan peralatan medis yang lengkap.					
3	Rumah sakit mampu memberikan rasa aman dan nyaman selama berobat.					

Kebaikan Hati (Benevolence)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
4	Rumah sakit tetap memberikan perawatan kepada pasien yang belum memiliki biaya untuk berobat.					
5	Rumah sakit menerima pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan PBI atau jaminan kesehatan lain untuk pasien tidak mampu.					

Integritas (Integrity)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
6	Rumah sakit tidak melakukan malpraktik terhadap pasien.					
7	Rumah sakit memberikan obat yang harganya terjangkau dan sesuai dengan penyakit pasien.					
8	Rumah sakit menjelaskan informasi yang jelas dan benar mengenai penyakit pasien.					

Lampiran 2

No RM :

**PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN
PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama :

Alamat :

.....

menyatakan bersedia mejadi responden penelitian oleh mahasiswa dari Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Jalan di RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga”.

Demikian pernyataan in dibuat dengan kesungguhan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Salatiga,.....

Yang Menyatakan

.....

Lampiran 3

OUTPUT HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

A. Variabel Kualitas

Hasil Pengujian Validitas

		X
x1.1	Pearson Correlation	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
x1.2	Pearson Correlation	.516**
	Sig. (2-tailed)	.006
	N	27
x1.3	Pearson Correlation	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
x1.4	Pearson Correlation	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
x1.5	Pearson Correlation	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
x2.1	Pearson Correlation	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
x2.2	Pearson Correlation	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
x2.3	Pearson Correlation	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
x2.4	Pearson Correlation	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
x3.1	Pearson Correlation	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
x3.2	Pearson Correlation	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
x3.3	Pearson Correlation	.778**

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
x3.4	Pearson Correlation	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
x4.1	Pearson Correlation	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
x4.2	Pearson Correlation	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
x4.3	Pearson Correlation	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
x4.4	Pearson Correlation	.532**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	27
x4.5	Pearson Correlation	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
x5.1	Pearson Correlation	.590**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	27
x5.2	Pearson Correlation	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
x5.3	Pearson Correlation	.570**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	27

x5.4	Pearson Correlation	.557**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	27
X	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	27

Hasil Pengujian Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	22

B. Variabel Kepuasan

Hasil Pengujian Validitas

	Z	
z1.1	Pearson Correlation	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
z2.1	Pearson Correlation	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
z2.2	Pearson Correlation	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
z3.1	Pearson Correlation	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
z3.2	Pearson Correlation	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
Z	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	27

Hasil Pengujian Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	5

C. Variabel Kepercayaan

Hasil Pengujian Validitas

		Y
y1.1	Pearson Correlation	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
y1.2	Pearson Correlation	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
y1.3	Pearson Correlation	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
y2.1	Pearson Correlation	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
y2.2	Pearson Correlation	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
y3.3	Pearson Correlation	.525**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	27
y3.4	Pearson Correlation	.597**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	27
y3.5	Pearson Correlation	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	27
Y	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	27

Hasil Pengujian Reliabilty

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	8

Lampiran 4

OUTPUT HASIL ANALISIS DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
persepsi_x1	900	3.00	5.00	4.4078	.63223
persepsi_x2	720	2.00	5.00	4.3542	.65311
persepsi_x3	720	3.00	5.00	4.3264	.61766
persepsi_x4	900	2.00	5.00	4.3900	.65365
persepsi_x5	720	3.00	5.00	4.3069	.52366
persepsi_z1	180	3.00	5.00	4.3167	.62958
persepsi_z2	360	3.00	5.00	4.4139	.59555
persepsi_z3	360	2.00	5.00	4.2944	.69376
persepsi_y1	540	3.00	5.00	4.4333	.57563
persepsi_y2	360	2.00	5.00	4.4444	.62646
persepsi_y3	540	2.00	5.00	4.4685	.59132
Valid N (listwise)	180				

x1 * Persepsi_x1 Crosstabulation

			Persepsi_x1			Total
			3.00	4.00	5.00	
x1	x1.1	Count	2	62	116	180
		% within X1	1.1%	34.4%	64.4%	100.0%
	x1.2	Count	8	68	104	180
		% within X1	4.4%	37.8%	57.8%	100.0%
	x1.3	Count	10	80	90	180
		% within X1	5.6%	44.4%	50.0%	100.0%
	x1.4	Count	32	95	53	180
		% within X1	17.8%	52.8%	29.4%	100.0%
	x1.5	Count	19	86	75	180
		% within X1	10.6%	47.8%	41.7%	100.0%

Total	Count	71	391	438	900
	% within X1	7.9%	43.4%	48.7%	100.0%

x2 * Persepsi_x2 Crosstabulation

			Persepsi_x2				Total
			2.00	3.00	4.00	5.00	
x2	x2.1	Count	1	21	100	58	180
		% within X2	0.6%	11.7%	55.6%	32.2%	100.0%
	x2.2	Count	0	24	81	75	180
		% within X2	0.0%	13.3%	45.0%	41.7%	100.0%
	x2.3	Count	0	11	77	92	180
		% within X2	0.0%	6.1%	42.8%	51.1%	100.0%
	x2.4	Count	0	12	68	100	180
		% within X2	0.0%	6.7%	37.8%	55.6%	100.0%
Total	Count	1	68	326	325	720	
	% within X2	0.1%	9.4%	45.3%	45.1%	100.0%	

x3 * Persepsi_x3 Crosstabulation

			Persepsi_x3			Total
			3.00	4.00	5.00	
x3	x3.1	Count	8	105	67	180
		% within X3	4.4%	58.3%	37.2%	100.0%
	x3.2	Count	26	93	61	180
		% within X3	14.4%	51.7%	33.9%	100.0%
	x3.3	Count	19	74	87	180
		% within X3	10.6%	41.1%	48.3%	100.0%
	x3.4	Count	5	97	78	180
		% within X3	2.8%	53.9%	43.3%	100.0%

Total	Count	58	369	293	720
	% within X3	8.1%	51.3%	40.7%	100.0%

x4 * Persepsi_x4 Crosstabulation

			Persepsi_x4				Total
			2.00	3.00	4.00	5.00	
x4	x4.1	Count	0	16	77	87	180
		% within X4	0.0%	8.9%	42.8%	48.3%	100.0%
	x4.2	Count	1	18	65	96	180
		% within X4	0.6%	10.0%	36.1%	53.3%	100.0%
	x4.3	Count	0	18	64	98	180
		% within X4	0.0%	10.0%	35.6%	54.4%	100.0%
	x4.4	Count	0	15	81	84	180
		% within X4	0.0%	8.3%	45.0%	46.7%	100.0%
	x4.5	Count	0	15	95	70	180
		% within X4	0.0%	8.3%	52.8%	38.9%	100.0%
	Total	Count	1	82	382	435	900
		% within X4	0.1%	9.1%	42.4%	48.3%	100.0%

x5 * Persepsi_x5 Crosstabulation

			Persepsi_x5			Total
			3.00	4.00	5.00	
x5	x5.1	Count	9	104	67	180
		% within X5	5.0%	57.8%	37.2%	100.0%
	x5.2	Count	0	123	57	180
		% within X5	0.0%	68.3%	31.7%	100.0%
	x5.3	Count	5	108	67	180
		% within X5	2.8%	60.0%	37.2%	100.0%

x5.4	Count	8	120	52	180
	% within X5	4.4%	66.7%	28.9%	100.0%
Total	Count	22	455	243	720
	% within X5	3.1%	63.2%	33.8%	100.0%

z1 * Persepsi_z1 Crosstabulation

			Persepsi_z1			Total
			3.00	4.00	5.00	
z1	z1.1	Count	16	91	73	180
		% within Z1	8.9%	50.6%	40.6%	100.0%
Total	Count		16	91	73	180
	% within Z1		8.9%	50.6%	40.6%	100.0%

z2 * Persepsi_z2 Crosstabulation

			Persepsi_z2			Total
			3.00	4.00	5.00	
z2	z2.1	Count	7	85	88	180
		% within Z2	3.9%	47.2%	48.9%	100.0%
	z2.2	Count	13	86	81	180
		% within Z2	7.2%	47.8%	45.0%	100.0%
Total	Count		20	171	169	360
	% within Z2		5.6%	47.5%	46.9%	100.0%

z3 * Persepsi_z3 Crosstabulation

			Persepsi_z3				Total
			2.00	3.00	4.00	5.00	
z3	z3.1	Count	0	16	85	79	180
		% within Z3	0.0%	8.9%	47.2%	43.9%	100.0%
	z3.2	Count	2	27	77	74	180
		% within Z3	1.1%	15.0%	42.8%	41.1%	100.0%
Total	Count	2	43	162	153	360	
	% within Z3	0.6%	11.9%	45.0%	42.5%	100.0%	

y1

*** Persepsi_y1 Crosstabulation**

			Persepsi_y1			Total
			3.00	4.00	5.00	
y1	y1.1	Count	8	79	93	180
		% within Y1	4.4%	43.9%	51.7%	100.0%
	y1.2	Count	3	99	78	180
		% within Y1	1.7%	55.0%	43.3%	100.0%
	y1.3	Count	12	82	86	180
		% within Y1	6.7%	45.6%	47.8%	100.0%
Total	Count	23	260	257	540	
	% within Y1	4.3%	48.1%	47.6%	100.0%	

y2 * Persepsi_y2 Crosstabulation

			Persepsi_y2				Total
			2.00	3.00	4.00	5.00	
y2	y2.1	Count	1	17	94	68	180
		% within Y2	0.6%	9.4%	52.2%	37.8%	100.0%
	y2.2	Count	0	6	57	117	180
		% within Y2	0.0%	3.3%	31.7%	65.0%	100.0%
Total		Count	1	23	151	185	360
		% within Y2	0.3%	6.4%	41.9%	51.4%	100.0%

y3 * Persepsi_y3 Crosstabulation

			Persepsi_y3				Total
			2.00	3.00	4.00	5.00	
y3	y3.1	Count	2	12	93	73	180
		% within Y3	1.1%	6.7%	51.7%	40.6%	100.0%
	y3.2	Count	0	3	71	106	180
		% within Y3	0.0%	1.7%	39.4%	58.9%	100.0%
	y3.3	Count	0	6	75	99	180
		% within Y3	0.0%	3.3%	41.7%	55.0%	100.0%
Total		Count	2	21	239	278	540
		% within Y3	0.4%	3.9%	44.3%	51.5%	100.0%

Lampiran 5

OUTPUT HASIL ANALISIS DATA DENGAN PROGRAM AMOS 21,0

A. Pengujian Asumsi

1. Normalitas

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
x1	3,000	5,000	-,608	-3,329	-,271	-,742
x2	2,750	5,000	-,590	-3,234	-,020	-,055
x3	3,000	5,000	-,458	-2,508	-,370	-1,013
x4	3,000	5,000	-,413	-2,264	-,784	-2,147
x5	3,250	5,000	,090	,495	-,517	-1,417
y3	3,330	5,000	-,384	-2,101	-,777	-2,129
y2	3,000	5,000	-,565	-3,094	-,484	-1,326
y1	3,000	5,000	-,419	-2,297	-,280	-,766
z3	2,500	5,000	-,586	-3,209	-,191	-,522
z2	3,000	5,000	-,486	-2,663	-,408	-1,118
z1	3,000	5,000	-,362	-1,982	-,679	-1,859
Multivariate					6,192	2,456

2. Outliers

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance)
(Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
100	34,369	,000	,055
147	25,976	,007	,330
168	24,924	,009	,238
37	24,038	,013	,192
165	23,602	,015	,123
160	23,032	,017	,098
33	22,361	,022	,099
87	21,980	,025	,077
36	21,964	,025	,035
102	20,649	,037	,136
53	20,531	,039	,090
82	20,051	,045	,110
127	19,376	,055	,188
78	19,008	,061	,210
9	18,685	,067	,227
63	18,507	,071	,203
14	17,776	,087	,397
28	17,347	,098	,501
142	17,162	,103	,494
51	16,913	,110	,524
116	16,836	,113	,470
111	16,809	,114	,392
41	16,737	,116	,342
32	16,007	,141	,646
8	16,002	,141	,566
4	15,996	,141	,484
42	15,952	,143	,425
96	15,756	,150	,455
16	15,730	,151	,390
175	15,572	,158	,402
174	15,478	,162	,380

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
31	15,246	,172	,442
163	15,125	,177	,440
61	15,114	,177	,372
157	15,082	,179	,320
92	14,980	,183	,310
129	14,869	,189	,308
149	14,678	,198	,354
114	14,556	,204	,362
74	14,550	,204	,300
148	14,535	,205	,248
141	14,382	,213	,274
97	14,192	,223	,326
158	14,173	,224	,276
143	14,132	,226	,243
81	14,116	,227	,200
22	14,045	,231	,187
171	14,015	,232	,157
35	13,912	,238	,160
5	13,889	,239	,131
132	13,711	,249	,167
70	13,655	,253	,151
76	13,568	,258	,150
177	13,388	,269	,193
110	13,259	,277	,216
118	13,235	,278	,183
75	13,164	,283	,176
151	13,142	,284	,147
134	12,857	,303	,256
21	12,755	,310	,270
57	12,723	,312	,239
24	12,585	,321	,277
120	12,356	,338	,388
126	12,277	,343	,391
25	12,248	,345	,354
99	12,247	,345	,298

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
91	12,152	,352	,313
58	12,150	,352	,262
95	12,100	,356	,246
72	11,982	,365	,277
117	11,617	,393	,513
55	11,169	,429	,807
47	11,018	,442	,854
150	10,953	,447	,853
122	10,943	,448	,822
155	10,856	,455	,834
166	10,610	,476	,917
109	10,425	,493	,952
11	10,392	,496	,945
152	10,386	,496	,928
66	10,354	,499	,917
65	10,314	,502	,908
40	10,313	,502	,882
144	10,274	,506	,870
137	10,243	,509	,854
34	10,201	,512	,842
90	10,188	,514	,812
107	10,162	,516	,788
145	10,132	,519	,765
179	10,086	,523	,753
153	10,082	,523	,707
101	10,079	,523	,657
173	10,043	,527	,633
23	9,883	,541	,719
178	9,676	,560	,826
119	9,529	,573	,876
46	9,442	,581	,889
68	9,423	,583	,869
69	9,406	,584	,845
62	9,305	,594	,868

B. Validitas Konstruk

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
Kepuasan	<---	Kualitas	1,163
Kepercayaan	<---	Kepuasan	,216
Kepercayaan	<---	Kualitas	,103
z1	<---	Kepuasan	,758
z2	<---	Kepuasan	,773
z3	<---	Kepuasan	,746
y1	<---	Kepercayaan	,711
y2	<---	Kepercayaan	,589
y3	<---	Kepercayaan	,575
x5	<---	Kualitas	,643
x4	<---	Kualitas	,787
x3	<---	Kualitas	,775
x2	<---	Kualitas	,757
x1	<---	Kualitas	,825

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kepuasan	<--	Kualitas	2,310	,212	10,88 ₂	***	par_9
Kepercayaan	<--	Kepuasan	,146	,053	2,739	,00 ₆	par_10
Kepercayaan	<--	Kualitas	,138	,123	1,130	,25 ₉	par_11
z1	<--	Kepuasan	1,000				
z2	<--	Kepuasan	,812	,065	12,51 ₃	***	par_1
z3	<--	Kepuasan	,889	,073	12,19 ₀	***	par_2

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
y1	<-- -	Kepercayaan	1,000				
y2	<-- -	Kepercayaan	,944	,219	4,306	***	par_3
y3	<-- -	Kepercayaan	,801	,180	4,448	***	par_4
x5	<-- -	Kualitas	1,000				
x4	<-- -	Kualitas	1,651	,162	10,189	***	par_5
x3	<-- -	Kualitas	1,385	,138	10,035	***	par_6
x2	<-- -	Kualitas	1,493	,153	9,767	***	par_7
x1	<-- -	Kualitas	1,597	,153	10,441	***	par_8

C. Goodness of Fit

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	25	122,046	41	,000	2,977
Saturated model	66	,000	0		
Independence model	11	1354,919	55	,000	24,635

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,015	,893	,828	,555
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,107	,312	,174	,260

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,910	,879	,938	,916	,938
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,105	,084	,127	,000
Independence model	,363	,347	,380	,000

Result (Default model)

Minimum was achieved
 Chi-square = 122,046
 Degrees of freedom = 41
 Probability level = ,000

D. Modification Indices (Group number 1 - Default model)

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
d2 <--> d1	16,120	,016
d3 <--> d1	6,454	,009
d3 <--> d2	5,858	,011
d5 <--> Er1	9,141	,006
d5 <--> d1	5,131	-,009
d5 <--> d2	10,094	-,016
d5 <--> d3	9,282	-,013
d5 <--> d4	6,364	-,013
e3 <--> d5	10,518	,016
e1 <--> d5	8,593	,015

Regression Weights: (Group number 1 - Default model) setelah modifikasi

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kepuasan <-- Kualitas	1,718	1,306	1,315	,188	par_9
Kepercayaan <-- Kepuasan	,142	,061	2,337	,019	par_10
Kepercayaan <-- Kualitas	,099	,107	,931	,352	par_11
z1 <-- Kepuasan	1,000				
z2 <-- Kepuasan	,826	,066	12,508	***	par_1
z3 <-- Kepuasan	,875	,075	11,707	***	par_2
y1 <-- Kepercayaan	1,000				
y2 <-- Kepercayaan	,952	,218	4,360	***	par_3

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
y3	- <-- -	n Kepercayaan n	,816	,183	4,467	***	par_4
x5	<-- -	Kualitas	1,000				
x4	<-- -	Kualitas	1,118	,855	1,308	,19 1	par_5
x3	<-- -	Kualitas	,995	,761	1,308	,19 1	par_6
x2	<-- -	Kualitas	1,091	,835	1,306	,19 2	par_7
x1	<-- -	Kualitas	1,158	,883	1,311	,19 0	par_8

E. Goodness of Fit setelah modifikasi

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	35	41,885	31	,092	1,351
Saturated model	66	,000	0		
Independence model	11	1354,919	55	,000	24,635

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,011	,960	,914	,451
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,107	,312	,174	,260

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,969	,945	,992	,985	,992
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,044	,000	,076	,581
Independence model	,363	,347	,380	,000

Result (Default model)

Minimum was achieved

Chi-square = 41,885

Degrees of freedom = 31

Probability level = ,092

F. Perhitungan Direct dan Indirect

Sebelum Modification Indices								
Eksogen	Endogen	Intervening	Estimate (Direct)	S.E. (Direct)	C.R. (Direct)	Estimate (Indirect)	S.E. (Indirect)	C.R. (Indirect)
X	Z		2.31	0.212	10.882			
X	Y	Z	0.138	0.123	1.130	0.337	0.126	2.671
Z	Y		0.146	0.053	2.739			
Sesudah Modification Indices								
Eksogen	Endogen	Intervening	Estimate (Direct)	S.E. (Direct)	C.R. (Direct)	Estimate (Indirect)	S.E. (Indirect)	C.R. (Indirect)
X	Z		1.718	1.306	1.315			
X	Y	Z	0.099	0.107	0.931	0.244	0.213	1.145
Z	Y		0.142	0.061	2.337			

G. Implied (for all variables) Covariances (Group number 1 - Default model)

	Kualitas	Kepuasan	Kepercayaan	x1	x2	x3	x4	x5	y3	y2	y1	z3	z2	z1
x ₁	,099	,219	,038	,215										
x ₂	,091	,203	,051	,171	,220									
x ₃	,085	,188	,033	,148	,138	,183								
x ₄	,095	,211	,037	,142	,132	,122	,253							
x ₅	,066	,099	,022	,076	,059	,056	,074	,142						
y ₃	,022	,041	,084	,032	,043	,028	,031	,018	,201					
y ₂	,025	,047	,096	,037	,049	,032	,036	,021	,081	,266				

	Kualit as	Kepuas an	Kepercaya an	x1	x2	x3	x4	x5	y3	y2	y1	z3	z2	z1
y 1	,026	,049	,099	,03 8	,06 3	,03 3	,03 7	,02 2	,08 4	,09 6	,20 5			
z 3	,128	,198	,043	,19 1	,17 7	,16 4	,18 4	,11 6	,03 6	,04 1	,04 3	,32 2		
z 2	,121	,188	,040	,18 0	,16 7	,15 5	,17 4	,08 2	,03 4	,03 9	,04 0	,16 4	,25 0	
z 1	,147	,227	,049	,21 9	,20 3	,18 8	,21 1	,12 3	,04 1	,04 7	,04 9	,19 8	,18 8	,39 4

Lampiran 6

CURRICULUM VITAE PENULIS

Riwayat Pribadi

Nama : dr. Arif Kurniawan
 Tempat, tanggal lahir : Tegal, 18 Desember 1980
 Alamat : Jl. Kartini Kav. 15 Bawen Kab. Semarang
 Jawa Tengah
 No HP : 081326749833
 Alamat e-mail : kurniawan_arif80@yahoo.com
 Nama Orang Tua : Ayah : H. Wastro
 Ibu : Supriyatin
 Nama Istri : Sri Sundari, S.Far, Apt.
 Nama Anak : 1. Muhammad Arfan Assajjad
 2. Hasna Mecca Aulia
 Agama : Islam
 Pekerjaan : PNS Kementerian Kesehatan (Penata Tk. I-III/d)



Riwayat Pendidikan

Jenjang Pendidikan	Institusi Pendidikan	Tahun Lulus
SD	Sekolah Dasar Negeri Gumayun I Kab. Tegal	1993
SMP	Sekolah Menengah Pertama 1 Slawi Kab. Tegal	1996
SMA	Sekolah Menengah Atas 1 Slawi Kab. Tegal	1999
S1/PT	Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang	2005

Riwayat Pekerjaan

Nama Institusi	Jabatan	Periode
Puskesmas Werinama, Maluku	Dokter PTT Kemenkes	2006-2007
RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga, Jawa Tengah	1. Kepala Instalasi Rawat Jalan	2012-2014
	2. Sekretaris Komite Medik	2012-2014
	3. Ketua SPI (Satuan Pemeriksaan Internal)	2015-sekarang

Riwayat Pelatihan/Seminar

Nama Pelatihan	Penyelenggara	Tahun/Tempat
Workshop Patient Safety dan Manajemen Risiko	PERSI	2012/Jakarta
Workshop PMKP	KARS	2016/Yogyakarta
Pelatihan CST (Care, Support, Treatment) HIV	Dinkes Prov. Jateng	2011/Semarang
Pelatihan Dasar-dasar Audit Internal	YPIA	2015/Jakarta

Workshop Penerapan <i>INA-CBG's</i> dalam Pencegahan Fraud	PDMMI-Kemenkes	2016/Jakarta
Workshop Menulis Laporan Audit Yang Efektif	YPIA	2017/Jakarta
Workshop <i>Structural Equation Modeling</i> (SmartPLS, LISREL, AMOS)	Prodi Magister Manajemen UMY	2017/Yogyakarta
Bimtek Pengadaan Barang & Jasa Pemerintah	LKPP-UNNES	2017/Semarang
Diklat Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI)	Bapelkes Salaman	2012/Magelang

Lampiran 7

DOKUMEN PERIJINAN DAN TABULASI DATA PENELITIAN