

# LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

#### INSTRUMEN PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN

#### Petunjuk Pengisian :

1. Tulislah identitas Anda yang dinilai pada tempat yang telah disediakan. Identitas yang dituliskan untuk mempermudah dalam mengolah data.
2. Jawablah dengan jujur dan sesuai dengan pendapat Anda.
3. Terdapat dua kuesioner dalam instrumen ini, yaitu:
  - a. Kuesioner pertama tentang “Kualitas Pelayanan”
  - b. Kuesioner kedua tentang “Kepuasan Pasien”.
4. Berilah tanda silang (X) pada salah satu kolom alternatif jawaban yang Anda pilih.
5. Seluruh pernyataan harus dijawab.

#### Identitas Pasien:

Nama : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin :  Laki-laki  
 Perempuan

Usia : \_\_\_\_ Tahun

Pendidikan Terakhir :  Tidak Sekolah  
 SD  
 SMP  
 SMA  
 Diploma  
 S1  
 S2  
 S3

Pekerjaan : \_\_\_\_\_

Status Penggunaan :  BPJS  
 Non BPJS

## KUESIONER PERTAMA KUALITAS PELAYANAN

### Keterangan Alternatif Jawaban :

- SM : Sangat Memuaskan  
 M : Memuaskan  
 CM : Cukup Memuaskan  
 TM : Tidak Memuaskan  
 STM : Sangat Tidak Memuaskan

No.	Pernyataan	SM	M	CM	TM	STM
<i>Reliability</i>						
1.	Koreksi cepat bila ada kesalahan					
2.	Pelayanan terhadap pasien yang sesuai dengan standar operasional rumah sakit					
3.	Pelayanan diberikan sesuai dengan keinginan pasien					
<i>Responsiveness</i>						
4.	Pelayanan oleh petugas kesehatan saat jam-jam sibuk					
5.	Pelayanan yang cepat oleh petugas kesehatan					
6.	Kesediaan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan					
7.	Tanggapan yang diberikan petugas kesehatan terhadap permintaan pasien					
<i>Assurance</i>						
8.	Petugas dibagian pelayanan obat memberikan layanan yang membuat pasien merasa aman					
9.	Kompetensi perawat yang bertugas di loket pengambilan/penebusan obat					
10.	Jawaban/respon yang diberikan petugas kesehatan atas pertanyaan pasien mengenai fungsi dan penggunaan obat yang diresepkan					
11.	Fasilitas yang tersedia di dalam ruang pelayanan obat					
<i>Empaty</i>						
12.	Perhatian yang diberikan petugas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien					

No.	Pernyataan	SM	M	CM	TM	STM
13.	Sikap simpatik petugas kesehatan yang mau menjamin jika ada sesuatu yang salah					
14.	Perhatian yang diberikan Rumah Sakit atas kepentingan pasien					
<i>Tangible</i>						
15.	Fasilitas yang tersedia ruang tunggu pelayanan obat di Rumah Sakit					
16.	Keluasan gedung Rumah Sakit					
17.	Penampilan petugas kesehatan yang profesional					

**KUESIONER KEDUA  
KEPUASAN PASIEN**

No.	Pernyataan	SM	M	CM	TM	STM
1.	Hubungan petugas dengan pasien					
2.	Kenyamanan pelayanan					
3.	Kebebasan pasien dalam melakukan pilihan					
4.	Pengetahuan dan kompetensi teknis petugas kesehatan					
5.	Efektifitas pelayanan					
6.	Keamanan tindakan					
7.	Ketersediaan pelayanan kesehatan					
8.	Kewajaran pelayanan kesehatan					
9.	Kesinambungan pelayanan kesehatan					
10.	Penerimaan pelayanan kesehatan					
11.	Ketercapaian pelayanan kesehatan					
12.	Keterjangkauan pelayanan kesehatan					
13.	Efisiensi pelayanan kesehatan					
14.	Mutu pelayanan kesehatan					

Terimakasih Atas Kesediaannya untuk Mengisi Kuesioner Ini

## Lampiran 2. Data dan Hasil Uji Coba Instrumen

### Data Uji Coba Instrumen

No	KUALITAS PELAYANAN																Jumlah	
	Reliability			Responsiveness				Assurance				Empathy			Tangible		Kualitas Pelayanan	
	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11	L12	L13	L14	L15	L16	L17	
1	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	64
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	61
4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	61
5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	56
6	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	56
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
8	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	70
9	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	78
10	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	78
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	66
12	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
13	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	45
14	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	63
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	71
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
17	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	47
18	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	58
19	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	58
20	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	61
21	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	79
22	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	78
23	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	61
24	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	72
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
26	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	58
27	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	63
28	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	73
29	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	62
30	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	61

No	KEPUASAN PASIEN														Jumlah
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Kepuasan Pasien
1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	59
2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	51
3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	49
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	49
5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	46
6	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	46
7	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	62
8	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	62
9	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	64
10	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	62
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	62
12	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	54
13	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	38
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	59
16	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	52
17	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	36
18	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	46
19	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	46
20	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	55
21	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	62
22	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	64
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
24	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	55
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	57
26	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	46
27	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	48
28	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	57
29	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
30	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	46

## Hasil Validitas & Reliabilitas 30 responden (15 BPJS & 15 non BPJS)

### KUALITAS PELAYANAN

#### Uji Validitas

Correlations

Kualitas Pelayanan			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
L1	0.732**	0.000	30
L2	0.716**	0.000	30
L3	0.764**	0.000	30
L4	0.737**	0.000	30
L5	0.855**	0.000	30
L6	0.775**	0.000	30
L7	0.614**	0.000	30
L8	0.811**	0.000	30
L9	0.723**	0.000	30
L10	0.748**	0.000	30
L11	0.738**	0.000	30
L12	0.881**	0.000	30
L13	0.868**	0.000	30
L14	0.863**	0.000	30
L15	0.837**	0.000	30
L16	0.644**	0.000	30
L17	0.818**	0.000	30

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

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

#### Uji Reliabilitas

Case Processing Summary		
	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	17

**KEPUASAN PASIEN****Uji Validitas**

## Correlations

## Kepuasan Pasien

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
P1	0.795**	0.000	30
P2	0.808**	0.000	30
P3	0.906**	0.000	30
P4	0.775**	0.000	30
P5	0.840**	0.000	30
P6	0.792**	0.000	30
P7	0.611**	0.000	30
P8	0.659**	0.000	30
P9	0.814**	0.000	30
P10	0.929**	0.000	30
P11	0.837**	0.000	30
P12	0.709**	0.000	30
P13	0.684**	0.000	30
P14	0.743**	0.000	30

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

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

**Uji Reliabilitas****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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



**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	14

**Lampiran 3. Data Penelitian**

No	Jenis Kelamin	Identitas Responden				KUALITAS PELAYANAN												KEPUASAN PASIEN														Jumlah												
		Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Status	Reliability			Responsiveness			Assurance			Empathy			Tangible			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien								
1	Perempuan	32	S1	Karyawan Swasta	BPJS	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	64	59
2	Perempuan	41	Diploma	Karyawan Swasta	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	68	51
3	Perempuan	29	S1	PNS	BPJS	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	61	49	
4	Perempuan	19	SMA	Pelajar	BPJS	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	61	49			
5	Laki-laki	31	S1	PNS	BPJS	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	56	46				
6	Laki-laki	28	S1	Wiraswata	BPJS	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	56	46				
7	Perempuan	29	S1	Dokter Gigi	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	68	62		
8	Perempuan	25	S1	Dokter	BPJS	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	70	62			
9	Laki-laki	19	SMA	Pelajar	BPJS	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	78	64			
10	Perempuan	24	SMA	Mahasiswa	BPJS	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	78	62			
11	Laki-laki	26	S1	Wiraswata	BPJS	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	66	62			
12	Laki-laki	33	SMA	Swasta	BPJS	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	54			
13	Perempuan	26	SMA	IRT	BPJS	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	45	38			
14	Perempuan	42	SMA	IRT	BPJS	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	56			
15	Perempuan	46	S1	Karyawan	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	71	59				
16	Perempuan	60	S1	Pensiun	BPJS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	64	55				
17	Perempuan	48	SMA	Karyawan Swasta	BPJS	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	70				
18	Laki-laki	38	SMA	Karyawan Swasta	BPJS	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	70	57				
19	Laki-laki	75	SD	Buruh Harian Lepas	BPJS	4	4	4	1	2	3	2	5	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	57	50					
20	Laki-laki	60	SMA	Pensiun	BPJS	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	57	39				
21	Laki-laki	30	SMA	Karyawan Swasta	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	56				
22	Perempuan	33	S1	PNS	BPJS	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	57	50					
23	Perempuan	62	Diploma	Pensiun	BPJS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84	70				
24	Laki-laki	18	Tidak Sekolah	-	BPJS	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	42					
25	Laki-laki	32	SMA	Karyawan Swasta	BPJS	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	56				
26	Perempuan	53	Diploma	IRT	BPJS	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	62	46				
27	Laki-laki	35	SMA	Karyawan Swasta	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	42				
28	Perempuan	44	SMP	IRT	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	56				
29	Laki-laki	24	SMA	Mahasiswa	BPJS	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	78	58					
30	Perempuan	53	SMA	Karyawan Swasta	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	67	51					

No	Jenis Kelamin	Identitas Responden				KUALITAS PELAYANAN																	KEPUASAN PASIEN														Jumlah		
						Reliability			Responsiveness				Assurance				Empathy				Tangible						P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
		Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Status	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11	L12	L13	L14	L15	L16	L17	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Pelayanan	Pasien	
31	Perempuan	61	SMA	PNS	BPJS	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	43
32	Perempuan	17	SMA	Pelajar	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	56
33	Laki-laki	34	SMA	Wiraswata	BPJS	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	55	43		
34	Laki-laki	19	SD	-	BPJS	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	42		
35	Perempuan	33	S1	Karyawan Swasta	BPJS	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	56	53			
36	Perempuan	62	SMA	Pensiun	BPJS	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	65	53		
37	Perempuan	46	SMA	Karyawan Swasta	BPJS	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	70	67		
38	Perempuan	30	S1	Karyawan Swasta	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72	69		
39	Laki-laki	18	SMA	Mahasiswa	BPJS	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	77	61		
40	Laki-laki	52	S1	Wiraswata	BPJS	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	65	53			
41	Perempuan	50	S2	PNS	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	65	58		
42	Perempuan	47	SMP	Karyawan Swasta	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	55		
43	Perempuan	52	SD	IRT	BPJS	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	56		
44	Perempuan	38	SMA	IRT	BPJS	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	55		
45	Laki-laki	29	S1	Karyawan Swasta	BPJS	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	69	59		
46	Laki-laki	33	Diploma	Karyawan Swasta	BPJS	3	4	4	3	5	5	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	62	46			
47	Laki-laki	46	S2	PNS	BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	55		
48	Perempuan	23	Diploma	Mahasiswa	BPJS	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	71	64			
49	Perempuan	23	S1	Karyawan Swasta	BPJS	4	4	4	2	2	3	3	5	5	4	5	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	67	50		
50	Perempuan	19	SMA	Pelajar	BPJS	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	56		
51	Perempuan	23	S1	Mahasiswa	non BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	51	52		
52	Laki-laki	51	Diploma	PNS	non BPJS	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	47	36			
53	Perempuan	25	S1	Wiraswata	non BPJS	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	58	46		
54	Perempuan	24	S1	Mahasiswa	non BPJS	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	58	46		
55	Laki-laki	27	S1	Pegawai Bank	non BPJS	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	61	55			
56	Perempuan	26	Diploma	Mahasiswa	non BPJS	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	79	62			
57	Laki-laki	21	SMA	Mahasiswa	non BPJS	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	78	64			
58	Perempuan	24	S1	Mahasiswa	non BPJS	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	56		
59	Perempuan	35	SMA	Wiraswata	non BPJS	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	72	55			
60	Laki-laki	41	SMA	Karyawan Swasta	non BPJS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	68	57		





#### Lampiran 4. Hasil Analisis Deskriptif

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan Pasien BPJS	50	45,00	84,00	65,2200	7,92900
Kepuasan Pelayanan Pasien BPJS	50	38,00	70,00	54,2200	7,93671
Kualitas Pelayanan Pasien Non BPJS	50	47,00	85,00	65,4200	9,48488
Kepuasan Pasien Non BPJS	50	36,00	70,00	52,7400	7,91488
Valid N (listwise)	50				

#### Kategori\_KL \* Status

**Crosstab**

Count

		Status		Total
		BPJS	non BPJS	
Kategori_KL	Sangat Baik	34	29	63
	Baik	16	21	37
Total		50	50	100

#### Kategori\_KP \* Status

**Crosstab**

Count

		Status		Total
		BPJS	non BPJS	
Kategori_KP	Sangat Puas	32	30	62
	Puas	18	20	38
Total		50	50	100

## Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

### Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan Pasien BPJS	Kepuasan Pelayanan Pasien BPJS	Kualitas Pelayanan Pasien Non BPJS	Kepuasan Pasien Non BPJS
N		100	100	50	50	50	50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	65,3200	53,4800	65,2200	54,2200	65,4200	52,7400
	Std. Deviation	8,69794	7,92067	7,92900	7,93671	9,48488	7,91488
Most Extreme Differences	Absolute	,081	,106	,099	,099	,084	,123
	Positive	,081	,078	,093	,071	,084	,115
	Negative	-,051	-,106	-,099	-,099	-,067	-,123
Kolmogorov-Smirnov Z		,812	1,061	,699	,701	,593	,871
Asymp. Sig. (2-tailed)		,524	,210	,713	,709	,873	,433

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis**

**T-Test**

**Group Statistics**

	Status	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kualitas Pelayanan	BPJS	50	65,2200	7,92900	1,12133
	non BPJS	50	65,4200	9,48488	1,34136
Kepuasan Pasien	BPJS	50	54,2200	7,93671	1,12242
	non BPJS	50	52,7400	7,91488	1,11933

**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
Kualitas Pelayanan	Equal variances assumed	2,156	,145	-,114	98	,909	-,20000	1,74832	-3,66949	3,26949
Kualitas Pelayanan	Equal variances not assumed			-,114	95,014	,909	-,20000	1,74832	-3,67086	3,27086
Kepuasan Pasien	Equal variances assumed	,005	,943	,934	98	,353	1,48000	1,58516	-1,66570	4,62570
Kepuasan Pasien	Equal variances not assumed			,934	97,999	,353	1,48000	1,58516	-1,66570	4,62570



