

TESIS

M I L I T
PROGRAM STUDY ILMU KEPERAWATAN FK UNAIR
2 0 0 5

**KOMPARASI ANTARA ANALISIS *CONJOINT* DATA NON METRIK
DENGAN SKALA PERINGKAT DAN SKALA LIKERT UNTUK
MENENTUKAN KETEPATAN PREDIKSI DIMENSI KEPUASAN
PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN
DI RUANG TROPIK RSU DR. SOETOMO SURABAYA**



TINTIN SUKARTINI

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005**

TESIS

KOMPARASI ANTARA ANALISIS *CONJOINT* DATA NON METRIK
DENGAN SKALA PERINGKAT DAN SKALA LIKERT UNTUK
MENENTUKAN KETEPATAN PREDIKSI DIMENSI KEPUASAN PASIEN
DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN
DI RUANG TROPIK RSU DR. SOETOMO SURABAYA

TINTIN SUKARTINI
NIM.090214710M

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA .
2005

TESIS

KOMPARASI ANTARA ANALISIS *CONJOINT* DATA NON METRIK
DENGAN SKALA PERINGKAT DAN SKALA LIKERT UNTUK
MENENTUKAN KETEPATAN PREDIKSI DIMENSI KEPUASAN PASIEN
DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN
DI RUANG TROPIK RSU DR. SOETOMO SURABAYA

TESIS

Untuk memperoleh Gelar Magister
Dalam Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat
Pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga

Oleh :
TINTIN SUKARTINI
NIM.090214710M

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005

Lembar Pengesahan

TESIS INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL PEBRUARI 2005

Oleh:

Pembimbing Ketua,



Dr. Sunarjo, dr, MS, MSc
NIP. 130 685 841

Pembimbing,



Dr. H. Windhu Purnomo, dr, MS
NIP. 131 290 052

Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat
Program Pascasarjana Universitas Airlangga



Prof. Dr. HSR, Soedibjo H. P., dr, DTM
NIP. 130 359 279

Telah diuji pada

Tanggal

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Prof H Kuntoro, dr MPH Dr.PH
Anggota : 1. Dr Sunarjo, dr MS MSc
2. Dr H Windhu Purnomo, dr MS
3. Hariadi Suparto, dr MS Dr.DOR
4. Arief Wibowo, dr MS

UCAPAN TERIMAKASIH

Bismillahirrahmaanirrahim.

Pertama-tama saya panjatkan puji syukur atas rahmat Allah Subhanahu Wata ala, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis “Komparasi Antara Analisis *Conjoint* Data Non Metrik Dengan Skala Peringkat Dan Skala Likert Untuk Menentukan Ketepatan Prediksi Dimensi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Tropik RSUD Dr. Soetomo Surabaya”.

Terima kasih tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya saya sampaikan kepada Dr. Sunarjo, dr, MS, MSc selaku pembimbing ketua dengan penuh perhatian dan kesabaran memberikan bimbingan, kritik saran, dorongan serta motivasi sejak penyusunan proposal, pelaksanaan penelitian hingga selesainya tesis ini.

Terima kasih tak terhingga dan penghargaan setinggi-tingginya saya sampaikan kepada Dr.H. Windhu Purnomo, dr, MS selaku pembimbing yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, kritik saran, dorongan serta motivasi sejak penyusunan proposal, pelaksanaan penelitian hingga selesainya tesis ini.

Dalam kesempatan ini pula, perkenankan saya mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah bersedia membantu saya yakni:

1. Rektor Universitas Airlangga Prof. Dr. Med. Puruhito, dr atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada saya untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program Magister.
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Airlangga yang dijabat oleh Prof Dr. H. Muhammad Amin, dr atas kesempatan untuk menjadi mahasiswa Program Magister pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga.
3. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Prof. Dr. H. MS Wiyadi dr, SpTHT, Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Prof.Eddy Soewandojo, dr, SpPD, KTI beserta staf yang telah memberikan ijin untuk mengikuti pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Airlangga.
4. Direktur Rumah Sakit RSUD Dr. Soetomo Surabaya Dr. H. Slamet Riyadi Yuwono, dr, DTM&H, MARS yang telah memberikan ijin penelitian
5. Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Pascasarjana Universitas Airlangga Prof. Dr. H.R. Soedibjo H.P., dr, DTM yang telah memberikan ijin dan bimbingan kepada saya selama menempuh pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Airlangga.
6. Ketua Minat Biostatistik Prof. H. Kuntoro, dr, MPH, Dr.PH yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingan kepada saya selama menempuh pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Airlangga
7. Panitia penguji proposal dan tesis Prof. H. Kuntoro, dr, MPH, Dr.PH; Dr Sunarjo, dr, MS, MSc; Dr.H. Windhu Purnomo, dr, MS; Hariadi Suparto, dr, MS, Dr.DOR; Arief Wibowo, dr, MS.
8. Kepala Ruang Tropik Laki Rochmad, AMK dan Kepala Ruang Tropik Wanita Emy Yuswati, SST beserta staf yang telah banyak membantu saya selama proses pengambilan data penelitian.

9. Terima kasih yang tak terhingga kepada orang tuaku, anakku Nada, beserta seluruh saudaraku atas segala doa, jerih payah dan dorongan yang diberikan baik moril maupun materil selama saya menempuh pendidikan yang tidak mungkin dapat terbalaskan.
10. Teman-teman Program Studi Ilmu kesehatan Masyarakat Program Pascasarjana Universitas Airlangga Angkatan 2002.
11. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penelitian dan penyusunan tesis ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga Allah Subhana Wata ala senantiasa melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini. Akhir kata dengan kerendahan hati saya mohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan selama penulisan ini.

Wabillahi taufik Wal hidayah, wassalamu'alaikum wr.wb.

Surabaya, Pebruari 2005

RINGKASAN

Komparasi Antara Analisis *Conjoint* Data Non Metrik Dengan Skala Peringkat Dan Skala Likert Untuk Menentukan Ketepatan Prediksi Dimensi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Tropik RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Tintin Sukartini

Analisis *conjoint* merupakan metode multivariat dimana peneliti menentukan faktor (atribut spesifik) dan level dalam menyusun suatu stimuli. Stimuli inilah yang akan dinilai oleh responden yang selanjutnya dilakukan *conjoint* untuk menilai ketepatan prediksi dari hasil *conjoint*

Dalam analisis *conjoint* data yang digunakan dapat berupa data non metrik maupun data metrik. Untuk data metrik atau numerik, responden diminta mengurutkan stimuli kemudian memberikan rating atau penilaian terhadap masing-masing stimuli secara terpisah. Untuk data non metrik atau data dalam bentuk kategorikal, responden diminta untuk memberikan peringkat terhadap stimuli yang telah dibuat pada tahap sebelumnya. Umumnya peringkat 1 diberikan untuk stimuli yang paling disukai, demikian seterusnya hingga peringkat terakhir untuk stimuli yang paling tidak disukai. Dapat juga responden diminta untuk menyusun dalam bentuk skala peringkat Likert (1-5) dimana nilai 1 merupakan penilaian sangat tidak suka dan 5 merupakan penilaian sangat suka.

Hasil akhir dari analisis *conjoint* adalah nilai kegunaan (*utility function*) dari taraf-taraf tiap atribut dan tingkat kepentingan relatif individu (*individual level part worth*).

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis perbedaan ketepatan prediksi hasil uji analisis *conjoint* data non metrik dari stimuli yang dinilai dalam bentuk peringkat dan skala likert pada dimensi kepuasan pasien dalam Pelayanan Keperawatan.

Instrumen data yang digunakan dalam penelitian ini adalah instrumen yang disusun oleh peneliti. Instrumen yang disusun terdiri dari 5 faktor dan 10 level, yaitu: faktor *tangibles* (fasilitas memadai, jumlah perawat cukup), faktor *reliability* (pelayanan akurat, terpercaya), faktor *responsiveness* (cepat, tanggap), faktor *assurance* (mampu, sopan), faktor *empathy* (perhatian, komunikasi baik).

Dari faktor dan level yang ada kemudian disusun stimuli. Stimuli yang terbentuk secara teoritis adalah 32 stimuli. Secara teoritis seorang responden harus menilai 32 kemungkinan kombinasi ini. Karena hal ini tidak praktis maka dipilih 8 stimuli minimal yang dinilai oleh responden ditambah 2 stimuli *holdout*, sehingga keseluruhan stimuli yang dinilai adalah 10 stimuli.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketepatan Prediksi Analisis *Conjoint* dari stimuli yang dinilai dalam bentuk skala peringkat maupun skala Likert mempunyai nilai ketepatan prediksi yang tinggi baik untuk masing-masing responden maupun penilaian secara umum.

Ketepatan prediksi analisis *conjoint* masing-masing responden skala peringkat sebanyak 92% memiliki ketepatan prediksi yang lebih baik

dibandingkan skala Likert. Sedangkan pada penilaian umum dari stimuli yang dinilai dalam bentuk skala Likert mempunyai ketepatan prediksi yang lebih baik karena mempunyai nilai signifikansi yang lebih kecil dan nilai koefisien korelasi Kendall's Tau yang lebih besar dibandingkan skala peringkat. Walaupun Skala peringkat memiliki ketepatan prediksi yang lebih rendah namun memiliki keuntungan untuk menentukan nilai kegunaan (*utility*) dan faktor terpenting (*importance factor*) dari masing-masing responden.

Penggunaan analisis *conjoint* dengan skala Likert mempunyai ketepatan prediksi yang lebih baik dibandingkan skala peringkat, tetapi untuk penggunaan skala ini perlu disesuaikan dengan kepentingan penelitian karena mempunyai kelemahan dalam memprediksi nilai kegunaan (*utility*) dan faktor terpenting (*importance factor*) dari masing-masing responden.

SUMMARY

**COMPARISON BETWEEN CONJOINT ANALYSIS OF NON-METRIC
DATA WITH RANK SCALE AND LIKERT SCALE TO DETERMINE
THE PREDICTIVE ACCURACY OF PATIENTS' SATISFACTION
OF NURSING CARE AT TROPICAL WARDS,
DR SOETOMO HOSPITAL, SURABAYA**

Tintin Sukartini

Conjoint analysis is a multivariate method with which the author determines factors (specific attributes) and levels in arranging stimuli. The stimuli will be valued by respondents and then subjected to conjoint to estimate predictive accuracy from the results of conjoint. In conjoint analysis data used may present as metric as well as non-metric data. For metric or numeric data, respondents are asked to order the stimuli and then to provide rating or value to each stimulus independently. For non-metric or categorical data, respondents are asked to rank the stimuli made in the previous step. Generally, ranking 1 is provided for stimulus with highest preference, and the last ranking is provided for the mostly disliked stimulus or that with lowest preference. Respondents are also asked to arrange in Likert scale (1 - 5), in which the value 1 represents the most disliked one, and 5 represents the most preferred one. The final results of conjoint analysis are the utility function of the levels in each attribute and the individual level part worth.

The purpose of this study was to analyze the difference of predictive accuracy of conjoint analysis on non-metric data from stimuli estimated in rank scale and Likert scale on the dimension of patients' satisfaction in nursing care.

Data instrument used in this study was that arranged by the author. The instrument comprised 5 factors and 10 levels, i.e. tangible factors (adequate facility and number of nurses), reliability factors (accurate and trustworthy service), responsiveness factors (fast and responsive), assurance factors (capable, polite) and empathy factors (attention, good communication). From the existing factors and levels, stimuli were arranged theoretically and comprised 32 stimuli. In theory, a respondent should have estimated these 32 possible combinations. As this was unpractical, we selected 8 minimal stimuli to be estimated by the respondents, added with 2 holdout stimuli, so that there were totally 10 stimuli.

Results revealed that the predictive accuracy of conjoint analysis from stimuli estimated both in rank scale and Likert scale had high predictive accuracy, either in each respondents or in general estimation. The predictive accuracy of conjoint analysis in each respondent that used rank scale was 92%, higher than the proportion of Likert scale. Aggregate results from stimuli estimated using Likert scale had better predictive accuracy for it had lower significance value and higher Kendall's Tau correlation coefficient compared to those using rank scale. Although rank scale had lower predictive accuracy, it had a benefit of determining the utility function and importance factor of each respondent. The use of conjoint

analysis with Likert scale had better accuracy compared to rank scale. However, the use of this scale should be adjusted according to the requirement of the study as it has shortcomings in predicting utility function and importance factor of each respondent.

ABSTRACT

COMPARISON BETWEEN CONJOINT ANALYSIS OF NON-METRIC DATA WITH RANK SCALE AND LIKERT SCALE TO DETERMINE THE PREDICTIVE ACCURACY OF PATIENTS' SATISFACTION OF NURSING CARE AT TROPICAL WARDS, DR SOETOMO HOSPITAL, SURABAYA

Tintin Sukartini

Conjoint analysis is a multivariate technique to estimate an individual's perception on an object that comprises one or several parts. The final result of conjoint analysis is the utility function of levels in each attribute and individual level part worth. Predictive accuracy is an important factor in estimating the utility function of each attribute.

The purpose of this study was to analyze the difference of predictive accuracy of conjoint analysis on non-metric data from stimuli estimated in rank scale and Likert scale on the dimension of patients' satisfaction in nursing care.

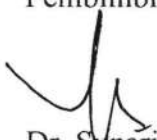
Each respondent in male and female Tropical Wards, Dr Soetomo Hospital, Surabaya, estimated the dimension of patients' satisfactory in nursing care for data in rank as well as Likert scales.

Data estimated in rank scale for respondent 1 revealed Kendall's Tau correlation coefficient value of 1 and significance of $p = 0.0003$, and aggregate results revealed Kendall's Tau correlation coefficient value of 0.929 and significance value of $p = 0.0006$. Data estimated in Likert scale for respondent 1 revealed Kendall's Tau correlation coefficient of 0.853 with significance of $p = 0.0076$, and aggregate results revealed Kendall's Tau coefficient correlation of 0.964 and significance of $p = 0.0005$.

High Kendall's Tau correlation coefficient indicated a strong correlation between rank estimates part worth and actual estimates part worth or high predictive accuracy from the respondents in determining the dimension of satisfaction in nursing care. Results revealed that 92% of predictive accuracy in rank scale had lower significance value compared to that of Likert scale. In aggregate results, predictive accuracy of rank scale ($p = 0.0006$) and Likert scale ($p = 0.0005$) was relatively not different, showing that both scales had high predictive accuracy in determining the dimension of patients' satisfaction in nursing care.

Keywords: *utility function, rank estimates part worth, actual estimates part, predictive accuracy*

Mengetahui
Pembimbing Ketua



Dr. Sunarjo, dr, MS, MSc
NIP. 130 685 841

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| Sampul Depan | i |
| Sampul Dalam | ii |
| Prasyarat Gelar | iii |
| Persetujuan | iv |
| Penetapan Panitia | v |
| Ucapan terima kasih | vi |
| Ringkasan | viii |
| Summary | x |
| Abstrak | xii |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| | |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Permasalahan..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 3 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| | |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA..... | 5 |
| 2.1 Konsep Analisis <i>Conjoint</i> | 5 |
| 2.2 Desain Analisis <i>Conjoint</i> | 7 |
| 2.2.1 Tujuan Analisis <i>Conjoint</i> | 7 |
| 2.2.2 Pemilihan Metodologi <i>Conjoint</i> | 8 |
| 2.2.3 Pengumpulan Data..... | 10 |
| 2.2.4 Uji syarat dalam Analisis <i>Conjoint</i> | 13 |
| 2.2.5 Estimasi Analisis <i>Conjoint</i> model <i>goodness of fit</i> | 13 |
| 2.2.6 Interpretasi hasil..... | 13 |
| 2.3 Konsep Mutu Pelayanan Keperawatan..... | 14 |
| 2.3.1 Berwujud (<i>tangible</i>)..... | 18 |
| 2.3.2 Keandalan (<i>Reliability</i>)..... | 19 |
| 2.3.3 Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)..... | 19 |
| 2.3.4 Kepastian (<i>Assurance</i>)..... | 20 |
| 2.3.5 Empati (<i>Empathy</i>) | 20 |
| 2.4 Konsep Standar Asuhan Keperawatan..... | 21 |
| | |
| BAB 3 KERANGKA ALUR KERJA PENELITIAN..... | 23 |

| | | |
|-------|--|----|
| BAB 4 | METODE PENELITIAN..... | 24 |
| | 4.1 Jenis Penelitian..... | 24 |
| | 4.2 Populasi..... | 24 |
| | 4.3 Cara Pengumpulan Data..... | 24 |
| | 4.4 Variabel Penelitian..... | 27 |
| | 4.5 Definisi Operasional Variabel | 28 |
| | 4.5 Teknik Analisis Data..... | 28 |
| BAB 5 | HASIL PENELITIAN | 30 |
| | 5.1 Ketepatan Prediksi hasil Analisis Conjoint data non metrik dari stimuli yang dinilai dalam bentuk skala peringkat..... | 30 |
| | 5.2 Ketepatan Prediksi hasil Analisis Conjoint data non metrik dari stimuli yang dinilai dalam bentuk skala Likert | 38 |
| | 5.3 Komparasi ketepatan prediksi dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan dalam bentuk skala peringkat dan skala Likert | 45 |
| BAB 6 | PEMBAHASAN | 52 |
| BAB 7 | SIMPULAN DAN SARAN | 57 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|------------|---|
| Tabel 2.1 | Desain <i>traditional conjoint</i> 10 |
| Tabel 4.1 | Stimuli hasil orthoplan 26 |
| Tabel 4.2 | Stimuli yang disusun berdasarkan skala peringkat 26 |
| Tabel 4.3 | Stimuli yang disusun berdasarkan skala Likert 27 |
| Tabel 5.1 | Rangking responden 1 dalam memilih stimuli data skala peringkat 31 |
| Tabel 5.2 | Perhitungan nilai deviasi pada responden 1 dengan skala peringkat 31 |
| Tabel 5.3 | <i>Importance factor</i> dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan responden 1 berdasarkan skala peringkat 33 |
| Tabel 5.4 | <i>Importance factor</i> dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan dari data non metrik skala peringkat 35 |
| Tabel 5.5 | Ketepatan prediksi dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan responden 1 berdasarkan skala peringkat 37 |
| Tabel 5.6 | Rangking responden 1 dalam memilih stimuli data skala Likert 39 |
| Tabel 5.7 | Perhitungan nilai deviasi pada responden1 dengan skala Likert 39 |
| Tabel 5.8 | <i>Importance factor</i> dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan responden 1 berdasarkan skala Likert 41 |
| Tabel 5.9 | <i>Importance factor</i> dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan dari data non metrik skala Likert . 42 |
| Tabel 5.10 | Ketepatan prediksi dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan responden 1 berdasarkan skala Likert 44 |
| Tabel 5.11 | Perbandingan rangking responden 1 dalam memilih stimuli data skala peringkat dan skala Likert 46 |
| Tabel 5.12 | Perbandingan deviasi pada responden 1 dengan skala peringkat dan skala Likert 46 |
| Tabel 5.13 | Perbandingan deviasi pada penilaian umum dengan skala peringkat dan skala Likert 47 |
| Tabel 5.14 | Perbandingan <i>importance factor</i> pada responden 1 dengan skala peringkat dan skala Likert 48 |
| Tabel 5.15 | Perbandingan <i>importance factor</i> pada penilaian umum dengan skala peringkat dan skala Likert 49 |
| Tabel 5.16 | Perbandingan ketepatan prediksi dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan dari data skala peringkat dan skala Likert 49 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | Halaman |
|-------------|---|---------|
| Lampiran 1 | Syntax penyusunan stimuli dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan | 61 |
| Lampiran 2 | Stimuli yang terbentuk dari hasil orthoplan | 62 |
| Lampiran 3 | Lembar persetujuan menjadi responden | 63 |
| Lampiran 4 | Syntax analisis <i>conjoint</i> skala peringkat | 67 |
| Lampiran 5 | Rangking seluruh responden dari stimuli yang dinilai dengan skala peringkat | 69 |
| Lampiran 6 | Rata – rata peringkat seluruh responden dari stimuli yang dinilai dengan skala peringkat | 71 |
| Lampiran 7 | Nilai constant dan deviasi seluruh responden dari stimuli yang dinilai dengan skala peringkat | 73 |
| Lampiran 8 | Hasil analisis <i>conjoint</i> untuk data non metrik dengan skala peringkat | 75 |
| Lampiran 9 | Syntax analisis <i>conjoint</i> skala Likert | 108 |
| Lampiran 10 | Rangking seluruh responden dari stimuli yang dinilai dengan skala Likert | 110 |
| Lampiran 11 | Rata – rata peringkat seluruh responden dari stimuli yang dinilai dengan skala Likert | 112 |
| Lampiran 12 | Nilai constant dan deviasi seluruh responden dari stimuli yang dinilai dengan skala Likert | 114 |
| Lampiran 13 | Hasil analisis <i>conjoint</i> untuk data non metrik dengan skala Likert | 116 |
| Lampiran 14 | Surat ijin melaksanakan penelitian | 149 |
| Lampiran 15 | Surat persetujuan pemberian ijin penelitian | 150 |

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Penggunaan teori dan metodologi preferensi meningkat di lingkungan bidang ekonomi dan ekonomi kesehatan sejak pertengahan tahun 1990 (Jordan Louvire, 2000). Banyak cara yang dapat digunakan untuk menilai preferensi dari individu atau konsumen yang salah satu metodenya adalah dengan menggunakan analisis *conjoint*.

Analisis *conjoint* merupakan suatu teknik multivariat untuk menilai bagaimana persepsi seseorang terhadap suatu obyek yang terdiri atas satu atau beberapa bagian. Analisis *conjoint* pada awalnya populer digunakan pada riset pemasaran, khususnya pada berbagai riset untuk mengetahui preferensi sebagai konsumen terhadap desain dan produk. Namun dalam perkembangannya analisis *conjoint* juga diterapkan pada berbagai bidang ilmu seperti psikologi, biologi dan ilmu sosial lainnya.

Analisis *conjoint* merupakan metode multivariat dimana peneliti menentukan faktor (atribut spesifik) dan level dalam menyusun suatu stimuli. Stimuli inilah yang akan dinilai oleh responden yang selanjutnya dilakukan *conjoint* untuk menilai ketepatan prediksi dari hasil *conjoint*.

Metode analisis conjoint terdiri dari 3 metode yaitu : *choice based conjoint*, *traditional conjoint* dan *adaptive choice*. Metode *choice based conjoint* digunakan jika atribut yang digunakan terdiri dari 6 atribut atau kurang. *Traditional conjoint* digunakan jika atribut yang digunakan kurang dari 10 dan *adaptive choice* digunakan untuk jumlah atribut lebih dari 10.

Dalam analisis *conjoint* data yang digunakan dapat berupa data non metrik maupun data metrik. Untuk data metrik atau numerik, responden diminta mengurutkan stimuli kemudian memberikan rating atau penilaian terhadap masing-masing stimuli secara terpisah. Untuk data non metrik atau data dalam bentuk kategorikal, responden diminta untuk memberikan peringkat terhadap stimuli yang telah dibuat pada tahap sebelumnya. Umumnya peringkat 1 diberikan untuk stimuli yang paling disukai, demikian seterusnya hingga peringkat terakhir untuk stimuli yang paling tidak disukai. Dapat juga responden diminta untuk menyusun dalam bentuk skala peringkat Likert (1-5) dimana nilai 1 merupakan penilaian sangat tidak suka dan 5 merupakan penilaian sangat suka.

Hasil akhir dari analisis *conjoint* adalah nilai kegunaan (*utility function*) dari taraf-taraf tiap atribut dan tingkat kepentingan relatif individu (*individual level part worth*). Ketepatan prediksi (*predictive accuracy*) analisis *conjoint* sangat penting untuk menilai nilai kegunaan. Sampai saat ini belum diketahui ketepatan prediksi untuk data non metrik dalam bentuk peringkat dan dalam bentuk skala likert (1-5). (Singgih Santoso, 2003)

Analisis *conjoint* dapat juga digunakan untuk menilai mutu pelayanan keperawatan. Mutu Pelayanan keperawatan selalu menjadi bahan kajian dan perhatian masyarakat. Masyarakat menilai kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan masih rendah. Adanya tuntutan masyarakat atau pasien saat ini bukan hanya sembuh tetapi mereka menginginkan pelayanan keperawatan yang baik, perlakuan yang manusiawi dan harga yang wajar.

Dengan makin meningkatnya kesejahteraan masyarakat yang dimanifestasikan dalam bentuk pendapatan, pendidikan maka semakin meningkat

pula tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan keperawatan. Disamping itu dengan semakin meningkatnya jumlah pelayanan kesehatan, maka dituntut pula pelayanan keperawatan yang lebih baik untuk dapat saling berkompetisi.

Pasuraman dikutip oleh Tjiptono (2001) mengidentifikasi 5 dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa yang meliputi : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kualitas pelayanan keperawatan berkaitan erat dengan kelima dimensi tersebut yang dapat dinilai melalui persepsi pasien. Sampai saat belum ada laporan statistik untuk menilai ketepatan prediksi dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan terutama di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

Dari fenomena di atas perlu dilakukan tentang ketepatan prediksi untuk data non metrik dengan pengumpulan data dalam bentuk peringkat dan bentuk skala Likert dalam menentukan dimensi kepuasan dalam pelayanan keperawatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan ulasan di atas, permasalahan yang timbul dalam penelitian ini adalah apa ada perbedaan ketepatan prediksi (*predictive accuracy*) hasil analisis *conjoint* data non metrik dari stimuli dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan dalam bentuk peringkat dan skala Likert.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis perbedaan ketepatan prediksi hasil uji analisis *conjoint* data non metrik dari stimuli yang dinilai dalam bentuk peringkat dan skala Likert pada dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis ketepatan prediksi hasil analisis *conjoint* data non metrik dari stimuli yang dinilai dalam bentuk peringkat.
2. Menganalisis ketepatan prediksi hasil analisis *conjoint* data non metrik dari stimuli yang dinilai dalam bentuk skala Likert.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Diharapkan dapat membantu para peneliti dalam pemilihan pengumpulan data non metrik untuk memperoleh ketepatan prediksi yang paling baik.
2. Sebagai informasi bagi peneliti selanjutnya dalam penelitian yang relevan dengan kajian ini.
3. Diharapkan diperoleh alternatif penggunaan statistik *analisis conjoint* untuk penelitian bidang kedokteran/kesehatan.

BAB 2**TINJAUAN PUSTAKA****2.1 Konsep Analisis *Conjoint***

Analisis *conjoint* adalah suatu teknik multivariat yang digunakan mengetahui preferensi responden terhadap suatu produk atau pelayanan. Hal ini didasarkan pada premis sederhana dimana konsumen mengevaluasi nilai suatu produk atau pelayanan dalam kombinasi dari bagian produk atau pelayanan tersebut. Penilaian dari masing-masing individu ini dinamakan *utility*.

Analisis *conjoint* dihubungkan kepada percobaan tradisional, yang mana efek dari variabel tak bebas (*dependent*) ditentukan oleh variabel bebas (*independent*). Model dasar analisis *conjoint* adalah :

$$- Y_i \quad \quad \quad = \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + \dots + \beta X_n$$

(metrik atau non metrik) \quad \quad \quad (non metrik)

Variabel independen (X_1 dan seterusnya) adalah faktor yang berupa data non metrik. Variabel dependent (Y_i) adalah pendapat keseluruhan (*overall preference*) dari seorang responden terhadap sekian banyak faktor dan level. Variabel dependent ini mencakup tingkat kepentingan faktor dari seseorang responden terhadap atribut-atribut produk.

Dalam analisis *conjoint*, data yang digunakan dapat berupa data metrik maupun data non metrik. Data metrik adalah data yang berskala numerik. Untuk data metrik, responden diminta mengurutkan stimuli kemudian memberikan rating atau penilaian terhadap masing-masing stimuli secara terpisah. Data metrik adalah data berskala kategorik. Untuk data non metrik responden diminta untuk memberikan peringkat terhadap stimuli yang telah dibuat pada tahap sebelumnya.

Umumnya peringkat 1 diberikan untuk stimuli yang paling tidak disukai, demikian seterusnya hingga peringkat terakhir yang paling disukai. Untuk data non metrik, responden dapat juga diminta menilai stimuli dengan menggunakan skala likert. Dalam skala likert ini responden menilai dengan angka 1 sampai 5. Angka 1 digunakan untuk stimuli yang paling tidak disukai dan 5 untuk stimuli yang paling disukai. (Singgih Santoso, 2003)

Keuntungan dari analisis *conjoint* adalah kemampuannya untuk mengakomodasi variabel bebas berupa metrik atau non metrik, kemampuan menggunakan variabel non metrik sebagai prediktor dan asumsi umum tentang hubungan antara variabel bebas dan tidak bebas tidak dibutuhkan seperti normalitas, linearitas, homoskedastisitas dan lainnya (Hair, 1992); Analisis *conjoint* didasarkan pada alasan (*premis*) dimana subyek atau responden mengevaluasi nilai atau kegunaan dari produk atau jasa dengan menggabungkan beberapa kegunaan (*utility*) yang disediakan oleh masing – masing atribut.

Analisis *conjoint* merupakan teknik dekomposisional, karena evaluasi keseluruhan masing-masing responden didekomposisi untuk memberikan kegunaan (*utility*) kepada tiap variabel prediktor. Dalam riset pemasaran, variabel prediktor seringkali disebut sebagai atribut dan variabel respon sering disebut sebagai evaluasi keseluruhan dari sebuah produk (Green and Rao, 1971). Analisis *conjoint* digunakan untuk mengukur pertimbangan psikologis dan preferensi konsumen. Analisis ini akan menghasilkan pendugaan tingkat kegunaan dan nilai relatif penting dari tiap atribut. Nilai-nilai ini dapat membantu untuk menyeleksi ciri-ciri suatu produk baru atau hasil modifikasi produk lama yang ditawarkan (Aaker dan day, 1980).

Hasil akhir dari analisis *conjoint* adalah nilai kegunaan (*utility function*) dari taraf-taraf tiap atribut dan tingkat kepentingan relatif individu (*individual level part worth*). Teknik evaluasi yang digunakan dalam analisa *conjoint* meliputi analisis *conjoint* dua faktor (*trade off*) dan analisis *conjoint* multifaktor (*full profile*).

Tujuan utama analisis *conjoint* adalah untuk mengetahui sampai seberapa jauh konsumen mau mengorbankan tingkat dan jenis suatu atribut terhadap atribut lainnya.

2.2 Desain Analisis Conjoint

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam menyusun eksperimen analisis *conjoint* adalah: menetapkan tujuan analisis *conjoint*, pemilihan metode *conjoint*, asumsi analisis *conjoint*, estimasi model *conjoint* dan *overall fit*, interpretasi hasil dan validasi hasil.

2.2.1 Tujuan Analisis Conjoint

Dalam desain eksperimen analisis *conjoint* memiliki 2 tujuan:

- 1) menentukan kontribusi variabel predictor dan levelnya dalam menentukan preferensi konsumen.
- 2) Menentukan model yang valid dari penilaian konsumen. Model yang valid membantu memprediksi penerimaan konsumen akan kombinasi atribut, walaupun tidak ada evaluasi langsung ke konsumen.

2.2.2 Pemilihan Metode *Conjoint*

Pemilihan metodologi *conjoint* sangat tergantung dari jumlah atribut yang digunakan. Untuk jumlah atribut kurang dari 6 digunakan metode *choice based conjoint*, untuk jumlah atribut kurang dari 10 digunakan metode *traditional conjoint* dan untuk jumlah atribut lebih dari 10 digunakan *adaptive choice*.

Setelah pemilihan metodologi analisis *conjoint* dilakukan, tahap selanjutnya adalah mendesain stimuli. Stimuli yang terbentuk haruslah bersifat *communicable* dan *actionable*. *Communicable* artinya faktor dan level haruslah mudah dikomunikasikan untuk dilakukan evaluasi yang realistis. Contoh yang paling mudah adalah membedakan faktor metode administrasi tradisional (pensil dan kertas atau komputer) dibandingkan untuk mendeskripsikan wangi parfum atau “perasaan” lotion di tangan. *Actionable* artinya faktor dan level harus mudah digunakan dalam praktik, maksud dari atribut harus jelas dan mewakili konsep yang dapat diimplementasikan.

Issue spesifik yang harus diperhatikan dari faktor adalah jumlah faktor dan faktor multikolinearity (Hair, Anderson, Tatham dan Black, 1998). Jumlah faktor yang dianalisis berpengaruh terhadap efisiensi statistik dan reliabilitas hasil. Penambahan faktor dan level akan meningkatkan jumlah parameter yang diestimasi karena jumlah stimuli yang besar atau reduksi reliabilitas dari parameter. Menurut Aaker dan Day (1980), jumlah minimal stimuli yang harus tersedia untuk dievaluasi responden diformulasikan sebagai berikut:

$$JK = JT - JA + 1$$

Dimana : JK = Jumlah kombinasi level atribut (stimuli)

JT = Jumlah level atribut yang dievaluasi

JA = Jumlah atribut yang dievaluasi

Faktor multikolinearitas diantara faktor adalah masalah yang harus diperbaiki. Korelasi antar faktor merupakan kekurangan konsep independent diantara faktor. Jika terjadi multikolinearity dapat dilakukan dua hal. Pertama adalah membuat “superatribut” yang mengkombinasikan aspek atribut yang berkorelasi. Superatribut harus dibuat *actionable* dan spesifik. Jika tidak maka salah satu atribut harus dieliminasi. Cara yang kedua adalah memodifikasi analisis *conjoint*. Modifikasi yang pertama adalah menemukan desain eksperimen dan tehnik estimasi yang mendekati orthogonal stimuli yang dapat digunakan untuk mengeliminasi seluruh atribut yang terbentuk dari korelasi interatribut.

Issue spesifik yang harus diperhatikan dari level adalah keseimbangan jumlah level dan pemilihan jarak level dari faktor (Hair, Anderson, Tatham dan Black, 1998). Jumlah level antar faktor sebaiknya dibuat seimbang mungkin. Peningkatan level pada satu faktor akan meningkatkan perhatian responden pada faktor tersebut dibandingkan faktor yang lain. Jarak dari level sebaiknya dibuat agak keluar dari nilai sebenarnya tetapi bukan berarti menjadi level yang tidak dapat dipercaya. Dalam hal ini ada suatu kecenderungan untuk mengurangi interatribut tetapi juga dapat menyebabkan kurangnya kepercayaan sehingga seharusnya level janganlah dibuat ekstrem.

2.2.2.1 Traditional Conjoint

Metode *traditional conjoint* digunakan untuk atribut kurang dari 10 buah. Dalam pendekatan metode ini, responden memilih suatu stimuli yang sudah ditentukan peneliti. Stimuli ini bisa merupakan *full factorial design* atau *fractional factorial design*. Pemilihan metode *traditional conjoint* dapat dilihat pada tabel 2.1

Tabel 2.1 Desain *traditional conjoint*

| <i>Card number</i> | Bentuk produk | Nomor Aplikasi | Kualitas Desinfeksi | <i>Biodegradability</i> | Harga per aplikasi |
|---|---------------|----------------|---------------------|-------------------------|--------------------|
| <i>Stimuli yang digunakan untuk estimasi part worth</i> | | | | | |
| 1. | Konsentrat | 200 | Ya | Tidak | 35 rupiah |
| 2. | Powder | 200 | Ya | Tidak | 35 rupiah |
| 3. | Premix | 100 | Ya | Ya | 49 rupiah |
| 4. | Powder | 200 | Ya | Ya | 49 rupiah |
| 5. | Powder | 50 | Ya | Tidak | 79 rupiah |
| 6. | Konsentrat | 200 | Tidak | Ya | 79 rupiah |
| 7. | Premix | 100 | Ya | Tidak | 79 rupiah |
| 8. | Premix | 50 | Ya | Tidak | 49 rupiah |
| 9. | Powder | 100 | Tidak | Tidak | 49 rupiah |
| 10. | Konsentrat | 50 | ya | Tidak | 49 rupiah |
| <i>Hold-out</i> | | | | | |
| 11. | Konsentrat | 50 | Tidak | Ya | 35 rupiah |
| 12. | Powder | 200 | Ya | Ya | 79 rupiah |

2.2.3 Pengumpulan Data

Tiga metode dari pengukuran stimuli yang sering dihubungkan dari analisis *conjoint* adalah analisis trade off, full profile dan pairwise comparison.

2.2.3.1 Metode Pengukuran Analisis Conjoint Trade Off.

Analisis *conjoint* dapat dilakukan hanya pada dua jenis atribut saja dimana masing-masing mempunyai tingkat tertentu dan biasanya disebut analisis *trade off*. Dalam pendekatan *trade off* responden disajikan tabel timbal balik antar dua atribut dengan tingkat atributnya masing-masing dimana responden diminta untuk memberikan peringkat preferensi dari kombinasi yang terbentuk dan harus

dilakukan untuk semua kombinasi atribut. Pendekatan dengan analisis *trade off* lebih mudah digunakan jika terdapat banyak atribut dan kemungkinan kombinasi atribut. Sebaliknya pendekatan ini kurang realistis seandainya responden hanya memfokuskan pada dua atribut pada saat bersamaan. Hasil analisis ini akan menunjukkan tingkat kepentingan relatif atribut yang ditunjukkan oleh nilai utilitas masing – masing tingkat atribut.

2.2.3.2 Metode Pengukuran Analisis *Conjoint Full Profile*

Dalam pengukuran *full profile*, seluruh aspek diperhatikan sekaligus sehingga deskripsi dari konsep tersebut lebih realistis. Kelebihan lain pengukuran ini, konsep evaluasinya dapat dilakukan dengan membuat peringkat atau mengklasifikasi. Pada pengukuran *full profile*, untuk memudahkan responden dalam mengevaluasi semua stimuli digunakan digunakan *fractional factorial design* dengan konsep *orthogonal array* sehingga jumlah stimuli yang dievaluasi menjadi berkurang. Hal ini dapat dilakukan karena umumnya efek yang diukur hanya efek utamanya saja, sedangkan interaksi antar atribut diabaikan.

Faktor dari rancangan percobaan (*eksperimental design*) adalah variabel yang mempunyai dua atau lebih nilai tetap (*fixed value*) atau level. Percobaan dilakukan untuk mengetahui efek dari level faktor dari variabel respon. Dalam analisis *conjoint*, faktor adalah atribut dari produk atau jasa dan respon adalah preferensi atau pilihan.

Rancangan percobaan yang paling lengkap adalah *full factorial design*, dimana pada rancangan ini berisi semua kemungkinan kombinasi dari level faktor. Dalam *full factorial design*, semua efek utama, interaksi dua arah dan interaksi orde yang lebih tinggi dapat diestimasi dan tidak berkorelasi. Masalah dalam

penggunaan *full factorial design* adalah bahwa untuk banyak situasi, rancangan tersebut menjadi halangan dalam hal biaya dan membosankan untuk menilai atau menghitung semua kemungkinan kombinasi. Untuk alasan ini para peneliti lebih sering menggunakan *fractional factorial design* yang memiliki kombinasi lebih sedikit.

2.2.3.3 Metode Pengukuran Analisis *conjoint Pairwise Comparison*.

Metode ini merupakan kombinasi dari metode *trade off* dan *full profile*, dengan responden menggunakan skala rating untuk menunjukkan preferensi dari satu profil ke yang lainnya.

2.2.3.4 Implementasi Pengumpulan Data

Metode pengumpulan sangat penting sebab meningkatkan reliabilitas dan memperkuat analisis statistik dalam penelitian. Survey dapat dilakukan melalui surat, telepon atau secara langsung. Masing – masing cara mempunyai kelebihan dan kekurangan. Telepon dapat memudahkan pewawancara untuk melakukan klarifikasi jika terjadi misinterpretasi dari responden, dan memungkinkan untuk melakukan random melalui nomor telepon. Kerugian cara ini adalah relatif lebih mahal dibandingkan metode yang lain. Bias dapat terjadi dari perbedaan pewawancara dalam berkomunikasi dengan responden. Kerugian lainnya adalah sulit untuk mempertahankan perhatian responden lebih dari 15 menit.

Keuntungan dari metode surat adalah biaya yang relatif murah. Kerugiannya adalah rendahnya respon dari responden sehingga harus dilakukan *follow up* untuk meningkatkan respon dari responden. Kemungkinan besar responden salah menginterpretasikan pertanyaan sehingga jawaban yang diberikan juga dapat salah.

Cara terakhir yang dapat dilakukan adalah dengan wawancara langsung, saat wawancara pewawancara dapat langsung menjelaskan tujuan penelitian dan melakukan klarifikasi jika terjadi misinterpretasi. Kerugian dari metode ini adalah memerlukan tenaga dan waktu yang lebih banyak.

2.2.4 Uji Syarat dalam Analisis *Conjoint*

Berbeda dengan analisis multivariat lainnya, dalam analisis *conjoint* tidak memerlukan uji syarat seperti normalitas, homoskedastisitas dan lainnya.

2.2.5 Estimasi Model Analisis *Conjoint Model Goodness of fit.*

Evaluasi data yang digunakan untuk data non metrik adalah dengan menggunakan rank order atau peringkat, sedangkan untuk data metrik adalah rating. Untuk mengevaluasi *goodness of fit* analisis *conjoint* adalah dengan menilai ketepatan prediksi. Untuk menilai data metrik dapat digunakan uji Spearman's rho atau Kendall's Tau. Untuk data non metrik digunakan *simple Pearson correlation*.

2.2.6 Interpretasi Hasil.

Analisis *conjoint* pada prinsipnya bertujuan untuk memperkirakan pola pendapat responden yang disebut *estimates part worth*, kemudian membandingkan dengan pendapat responden yang sebenarnya yang ada pada proses stimuli. Seharusnya hasil *conjoint* tidak berbeda jauh dengan pendapat responden yang sebenarnya, yang dicerminkan dengan tingginya angka korelasi hasil estimasi dengan hasil aktual. Inilah yang disebut dengan ketepatan prediksi. Ketepatan prediksi ini dicerminkan dengan adanya korelasi yang tinggi dan signifikan antara hasil estimasi dengan hasil aktual.

2.3 Konsep Mutu Pelayanan Keperawatan

Mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa yang dihasilkan, yang didalamnya terkandung sekaligus pengertian akan adanya rasa aman dan/atau terpenuhinya kebutuhan para pengguna barang atau jasa yang dihasilkan tersebut (Din ISO 8402, 1986 dikutip Azwar 1996).

Dalam praktek sehari-hari melakukan penilaian mutu tidaklah mudah, hal ini disebabkan mutu pelayanan bersifat multidimensional. Tiap orang tergantung dari latar belakang dan kepentingan masing-masing, sehingga dapat melakukan penilaian dari dimensi yang berbeda. Dimensi mutu yang dianut pemakai jasa pelayanan ternyata sangat berbeda dengan dimensi mutu dari penyelenggara pelayanan kesehatan. Demikian pula halnya dengan dimensi mutu dari para penyandang dana pelayanan kesehatan. Robert dan Provoist (1987) dikutip oleh Azwar (1996) telah berhasil membuktikan adanya perbedaan dimensi tersebut:

- 1) Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah tamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakitnya yang sedang diderita.
- 2) Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran mutakhir dan/atau adanya otonomi profesi pada waktu menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.

- 3) Bagi penyandang dana pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan terkait pada efisiensi pemakaian sumber dana, kewajaran pembiayaan kesehatan, dan/atau kemampuan pelayanan kesehatan mengurangi kerugian penyandang dana pelayanan kesehatan.

Sedangkan menurut Gonroos (1994) yang dikutip oleh Tjiptono (2001) menyebutkan tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa yaitu *outcome related*, *process related*, dan *image related criteria*. Kriteria tersebut dijabarkan menjadi 6 yaitu :

- 1) *Professionalism and skills*

Kriteria yang pertama ini merupakan *outcome related criteria* dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

- 2) *Attitudes and behaviour*

Kriteria ini termasuk *process related criteria*. Pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

- 3) *Accessibility and flexibility*

Kriteria ini termasuk *process related criteria*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan

akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan keinginan pelanggan.

4) *Reliability and trustworthiness*

Kriteria ini termasuk *process related criteria*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

5) *Recovery*

Kriteria ini juga termasuk dalam *process related criteria*. Pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak diharapkan maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

6) *Reputation and credibility*

Kriteria ini merupakan *image related criteria*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Menurut Kottler (1997) dikutip oleh Ratnawati (2003) mengatakan bahwa jasa yang diberikan kepada konsumen mengandung karakteristik: (1) *intangibility* (tidak berwujud), artinya bahwa suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan, dan tidak dapat dilihat, didengar atau dicium sebelum membelinya, misalnya pasien dalam kantor psikiater tidak dapat diramalkan hasil yang akan terjadi dari terapi pasien sebelumnya; (2) *inseparability* (tidak dapat dipisahkan), artinya adalah bahwa pada umumnya jasa dikonsumsi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, dia akan tetap merupakan

bagian dari jasa tersebut, dan hal ini tidak berlaku bagi barang fisik yang diproduksi, ditempatkan pada persediaan dan didistribusikan ke berbagai pengecer dan akhirnya dikonsumsi; (3) *variability* (bervariasi), artinya bahwa barang jasa sesungguhnya sangat mudah berubah – ubah, karena jasa tergantung pada siapa yang menyajikan dan dimana disajikan. Pembeli akan berhati-hati terhadap keragaman ini dan seringkali membicarakannya dengan yang lain sebelum memilih seseorang penyedia jasa.

Kotler juga memberikan empat karakteristik batasan-batasan untuk jenis-jenis pelayanan jasa sebagai berikut: (a) jasa berbeda berdasarkan basis peralatan (*equipment based*) atau basis orang (*people based*) dimana jasa berbasis orang berbeda dari segi penyediaannya, yaitu pekerja tidak terlatih, terlatih, atau profesional; (b) Beberapa jenis jasa adalah yang memerlukan kehadiran dari klien (*client's presence*); (c) jasa juga dibedakan dalam memenuhi kebutuhan perorangan (*personal need*) atau kebutuhan bisnis (*business need*); dan (d) jasa yang dibedakan atas tujuannya, yaitu laba atau nirlaba (*profit or nonprofit*) dan kepemilikannya swasta atau publik (*private or public*).

Menurut Azwar (1996) mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi: (a) unsur masukan (*input*) dimana yang termasuk unsur ini adalah tenaga, dana, dan sarana. Secara umum dapat disebutkan apabila tenaga dan sarana (kuantitas dan kualitas) tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (*standar of personals and facilities*), serta jika dana yang tersedia tidak sesuai dengan kebutuhan, maka sulit sekali diharapkan baiknya mutu pendidikan; (b) unsur proses (*process*) dimana unsur ini terdiri dari tindakan medis dan tindakan keperawatan. Apabila kedua tindakan tersebut tidak sesuai standar sangat sulit dicapai mutu pelayanan yang

baik; dan (c) lingkungan (*environment*) yaitu kebijakan, organisasi dan manajemen, jika ketiga hal tersebut tidak mendukung maka mutu pelayanan kesehatan yang baik juga sulit untuk didapatkan.

Menurut Parasuraman (1996) yang dikutip oleh Tjiptono (2001) mengidentifikasi 5 dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa, yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan. Kelima faktor tersebut apabila diterapkan pada pelayanan keperawatan sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
- 2) Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat, terpercaya, dan konsisten.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu – ragan.
- 5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

2.3.1 Berwujud (*Tangible*)

Meliputi penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi. Kelancaran pelayanan keperawatan di suatu ruang rawat inap dipengaruhi oleh beberapa aspek antara lain adanya sumber daya manusia keperawatan yang memadai baik kuantitas maupun kualitas, tersedianya berbagai sumber/fasilitas

yang mendukung pencapaian kualitas pelayanan yang diberikan (Nurachmah, 2001).

2.3.2 Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan atau *reliability* adalah kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Rumah sakit sebagai tempat pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien dan dapat dipercaya dalam menangani pasien. Harus disadari bahwa pelayanan Rumah sakit adalah melayani pasiendan keluarganya dalam berbagai bentuk pelayanan. Pelayanan keperawatan sebagai salah satu bentuk pelayanan rumah sakit harus diberikan sesuai dengan standar. Pelayanan dan asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien merupakan bentuk pelayanan profesional yang berfokus pada berbagai kegiatan pemenuhan kebutuhan pasien melalui intervensi keperawatan.

2.3.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan para staf atau perawat dalam membantu pasien dalam memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengarkan dan mengatasi keluhan yang diajukan oleh pasien. Pasien mendapatkan informasi secara lengkap dan jelas tentang kondisi kesehatannya. Perawat selalu siap dan bertanggung jawab terhadap perkembangan kesehatan pasien. Menurut Nurachmah (2001) menyatakan bahwa tim keperawatan memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien sesuai dengan keyakinan profesi dan standar yang ditetapkan. Untuk dapat melaksanakan asuhan keperawatan dengan baik seorang perawat perlu memiliki kemampuan untuk 1) berhubungan dengan pasien dan keluarga, serta berkomunikasi dengan tim

kesehatan yang lain; 2) mengkaji kondisi kesehatan pasien melalui wawancara, pemeriksaan fisik, maupun menginterpretasikan hasil pemeriksaan penunjang; 3) menetapkan diagnosis keperawatan dan memberikan tindakan yang dibutuhkan pasien; 4) mengevaluasi tindakan keperawatan yang telah diberikan serta menyesuaikan kembali perencanaan yang telah dibuat. Hal ini ditujukan agar pelayanan keperawatan yang diberikan senantiasa merupakan pelayanan yang aman serta dapat memenuhi kebutuhandan harapan pasien.

2.3.4 Kepastian (*Assurance*)

Kepastian (*assurance*) mencakup kemampuan perawat untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pelanggan dalam hal ini pasiendan keluarganya. Bentuk pelayanan ini seharusnya diberikan oleh perawat yang memiliki kemampuan serta sikap dan kepribadian yang sesuai dengan tuntutan profesi keperawatan. Perawat mempunyai kemampuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan pasien, mampu memberikan kepercayaan kepada pasiendan keluarga, mampu menjaga kesopanan dalam memberikan pelayanan keperawatan dan mampu memberikan kenyamanan kepada pasien. Menurut Gillies (1989) manajemen keperawatan adalah proses pelaksanaan pelayanan keperawatan melalui upaya staf keperawatan untuk memberikan asuhan keperawatan, pengobatandan rasa aman bagi pasien , keluarga dan masyarakat.

2.3.5 Empati (*Empathy*)

Menurut Stuart & Sundeen (1987) yang dikutip oleh Keliat (1992) menyatakan empati adalah memandang pasien melalui pandangan pasien sendiri (internal), peka terhadap perasaan pasien saat ini, dapat mengidentifikasi

masalah pasien dan dapat memberi alternatif pemecahan masalah pada pasien sesuai dengan ilmu dan pengalaman perawat tanpa mengganggu integritas diri perawat. Menurut Nurachmah (2001) Hubungan perawat pasien adalah suatu bentuk hubungan terapeutik dan timbal balik yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas hasil intervensi keperawatan melalui suatu proses pembinaan pemahaman tentang kedua belah pihak yang sedang berhubungan. Hubungan profesional ini diprakarsai oleh perawat melalui sikap empati dan keinginan berespon serta keinginan menolong pasien.

2.4 Konsep Standar Asuhan Keperawatan

Tujuan standar asuhan keperawatan menurut Gillies (1989) dikutip Nursalam (2002) adalah (1) meningkatkan kualitas asuhan keperawatan; (2) mengurangi biaya asuhan keperawatan; (3) melindungi perawat dari kelalaian dalam melaksanakan tugas dan melindungi pasiendari tindakan tidak terapeutik.

1) Meningkatkan kualitas asuhan keperawatan

Perawat berusaha mencapai standar yang telah ditetapkan, termotivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat bersifat mendasar terhadap peningkatan kualitas hidup pasiennya.

2) Mengurangi biaya asuhan keperawatan

Apabila perawat melakukan kegiatan yang telah ditetapkan dalam standar, maka beberapa kegiatan keperawatan yang tidak perlu dapat dihindarkan berarti perawat menghemat biaya baik bagi perawat maupun pasiennya. Dengan adanya standar maka permasalahan pasien akan cepat ditemukan dan

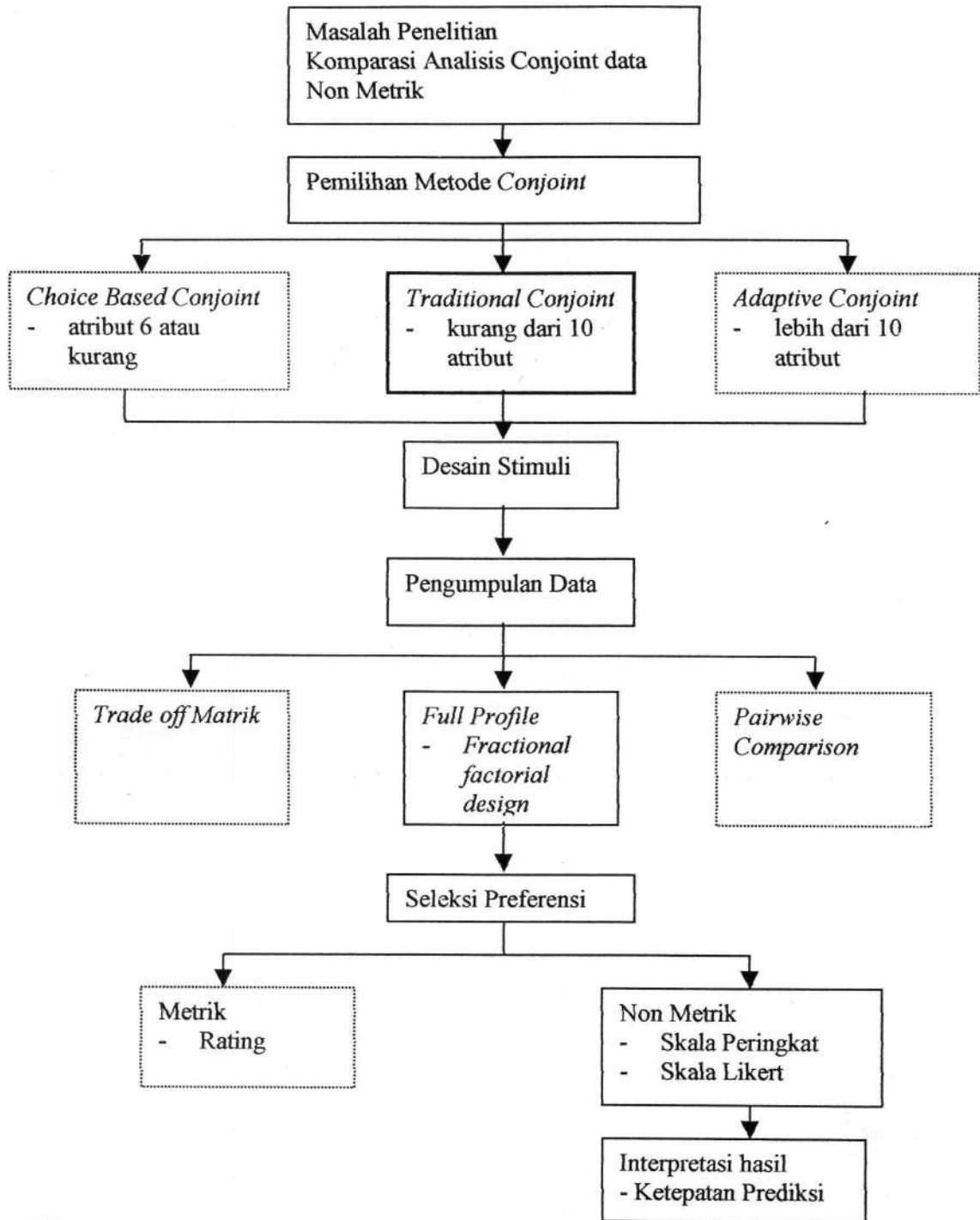
teratasi sehingga hari perawatan pasien semakin pendek dan akan mengurangi biaya perawatan bagi pasien.

- 3) Melindungi perawat dari kelalaian dalam melaksanakan tugas dan melindungi pasien dari tindakan yang tidak terapeutik.

Standar asuhan keperawatan harus dapat menguraikan prosedur – prosedur yang harus dilakukan dalam memberikan asuhan keperawatan, sehingga perawat akan memahami setiap tindakan yang dilakukan. Hal ini akan dapat menghindarkan kesalahan dan kelalaian dalam melakukan asuhan keperawatan.

BAB 3

KERANGKA ALUR KERJA PENELITIAN



Keterangan :

Diteliti : _____

Tidak Diteliti : _____

BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian komparasi untuk membandingkan ketepatan prediksi antara skala peringkat dan skala Likert dalam menentukan dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.

4.2 Populasi

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang dirawat di Ruang Tropik RSUD Dr. Soetomo Surabaya dalam 1 bulan pada tahun 2004. Populasi ini dipilih karena rata-rata pasien yang dirawat di ruang Tropik memiliki hari perawatan yang hampir sama untuk seluruh pasien, sehingga pasien dan keluarga dapat menilai kepuasan pelayanan keperawatan dalam rentang waktu yang hampir sama. Penelitian ini dilakukan pada seluruh populasi pada bulan September 2004 yaitu sebanyak 48 orang.

4.3 Cara Pengumpulan Data

Instrumen data yang digunakan dalam penelitian ini adalah instrumen yang disusun oleh peneliti. Instrumen yang disusun terdiri dari 5 faktor dan 10 level, yaitu:

1) Faktor *tangibles* dengan level:

- ◆ Fasilitas memadai
- ◆ Jumlah perawat cukup

2) Faktor *reliability* dengan level:

- ◆ Pelayanan akurat
- ◆ Terpercaya

3) Faktor *responsiveness* dengan level:

- ◆ Cepat
- ◆ Tanggap

4) Faktor *assurance* dengan level:

- ◆ Mampu
- ◆ Sopan

5) Faktor *empathy* dengan level:

- ◆ Perhatian
- ◆ Komunikasi baik

Dari faktor dan level yang ada kemudian disusun stimuli. Stimuli yang terbentuk secara teoritis adalah: $2 \times 2 \times 2 \times 2 \times 2 = 32$ stimuli. Secara teoritis seorang responden harus menilai 32 kemungkinan kombinasi ini. Karena hal ini tidak praktis maka langkah selanjutnya adalah menentukan stimuli minimal yang akan dinilai responden menggunakan paket program statistik dengan bantuan komputer. Stimuli yang terbentuk adalah 8 stimuli dengan 2 stimuli holdout sehingga keseluruhan stimuli yang terbentuk adalah 10 stimuli.

Langkah penulisan syntax untuk menyusun stimuli adalah sebagai berikut:

```

ORTHOPLAN
/FACTORS=
TANGIBLE 'Faktor Tangibles' ('fasilitas' 'jumlah perawat')
RELIAB 'Faktor Reliability' ('akurat' 'terpercaya')
RESPONS 'Faktor Responsiveness' ('cepat' 'tanggap')
ASSUR 'Faktor Assurance' ('mampu' 'sopan')
EMPATI 'Faktor Empati' ('perhatian' 'komunikasi')
/HOLDOUT=2.
SAVE OUTFILE='CONJOINT1.SAV'.

```

Sedangkan stimuli yang terbentuk dari hasil orthoplan tersebut adalah:

Tabel 4.1 Stimuli hasil orthoplan

| | tangible | Reliab | respons | assur | empati | status | card |
|----|----------------|-----------------|---------|-------|------------|---------|------|
| 1 | jumlah perawat | Terpercaya a | cepat | mampu | komunikasi | Design | 1 |
| 2 | fasilitas | akurat | tanggap | sopan | komunikasi | Design | 2 |
| 3 | fasilitas | akurat | cepat | mampu | perhatian | Design | 3 |
| 4 | jumlah perawat | akurat | cepat | sopan | komunikasi | Design | 4 |
| 5 | jumlah perawat | terpercaya | tanggap | sopan | perhatian | Design | 5 |
| 6 | Fasilitas | terpercaya | cepat | sopan | perhatian | Design | 6 |
| 7 | jumlah perawat | akurat | tanggap | mampu | perhatian | Design | 7 |
| 8 | fasilitas | terpercaya | tanggap | mampu | komunikasi | Design | 8 |
| 9 | Fasilitas | terpercaya | tanggap | sopan | perhatian | Holdout | 9 |
| 10 | jumlah perawat | akurat | cepat | sopan | perhatian | Holdout | 10 |

Dari stimuli yang terbentuk tersebut kemudian disusun data dalam bentuk peringkat dari peringkat 1 (paling tidak disukai) sampai peringkat 10 (paling disukai) sebagai berikut :

Tabel 4.2 Stimuli yang disusun dalam bentuk skala peringkat

| No | Pernyataan | Pilihan |
|-----|---|---------|
| 1. | Jumlah perawat cukup, terpercaya, cepat, mampu, berkomunikasi baik. | |
| 2. | Fasilitas memadai, akurat, tanggap, sopan, berkomunikasi baik | |
| 3. | Fasilitas memadai, akurat, cepat, mampu, perhatian. | |
| 4. | Jumlah perawat cukup, akurat, cepat, sopan, komunikasi baik. | |
| 5. | Jumlah perawat cukup, terpercaya, tanggap, sopan, perhatian. | |
| 6. | Fasilitas memadai, terpercaya, cepat, sopan, perhatian | |
| 7. | Jumlah perawat cukup, akurat, tanggap, mampu, perhatian | |
| 8. | Fasilitas memadai, terpercaya, tanggap, mampu, komunikasi baik | |
| 9. | Fasilitas memadai, terpercaya, tanggap, sopan, perhatian. | |
| 10. | Jumlah perawat cukup, akurat, cepan, sopan, perhatian. | |

Sedangkan untuk skala Likert disusun menjadi 1 (paling tidak disukai) dan 5 (paling disukai).

Tabel 4.3 Stimuli yang disusun dalam bentuk skala Likert

| No | Pernyataan | Pilihan | | | | |
|-----|---|---------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. | Jumlah perawat cukup, terpercaya, cepat, mampu, berkomunikasi baik. | | | | | |
| 2. | Fasilitas memadai, akurat, tanggap, sopan, berkomunikasi baik | | | | | |
| 3. | Fasilitas memadai, akurat, cepat, mampu, perhatian. | | | | | |
| 4. | Jumlah perawat cukup, akurat, cepat, sopan, komunikasi baik. | | | | | |
| 5. | Jumlah perawat cukup, terpercaya, tanggap, sopan, perhatian. | | | | | |
| 6. | Fasilitas memadai, terpercaya, cepat, sopan, perhatian | | | | | |
| 7. | Jumlah perawat cukup, akurat, tanggap, mampu, perhatian | | | | | |
| 8. | Fasilitas memadai, terpercaya, tanggap, mampu, komunikasi baik | | | | | |
| 9. | Fasilitas memadai, terpercaya, tanggap, sopan, perhatian. | | | | | |
| 10. | Jumlah perawat cukup, akurat, cepan, sopan, perhatian. | | | | | |

Setiap responden akan menilai dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan untuk kedua stimuli yang terbentuk tersebut, yaitu dalam bentuk skala peringkat dan skala Likert.

4.4 Variabel Penelitian

Variabel yang diteliti adalah dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan yang diukur melalui skala peringkat dan skala Likert. Dimensi kepuasan pasien terdiri dari 5 faktor dan 10 level, yaitu:

1) Faktor *tangibles* dengan level:

- ◆ Fasilitas memadai
- ◆ Jumlah perawat cukup

2) Faktor *reliability* dengan level:

- ◆ Pelayanan akurat
 - ◆ Terpercaya
- 3) Faktor *responsiveness* dengan level:
- ◆ Cepat
 - ◆ Tanggap
- 4) Faktor *assurance* dengan level:
- ◆ Mampu
 - ◆ Sopan
- 5) Faktor *empathy* dengan level:
- ◆ Perhatian
 - ◆ Komunikasi baik

4.5 Definisi operasional variabel

Dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan adalah respon yang dibangun oleh pasien atas dasar persepsi terhadap harapan, nilai, sikap atau perilaku dalam pelayanan keperawatan.

4.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menyusun stimuli dalam bentuk *peringkat* dan skala Likert. Untuk mempelajari ketepatan prediksi (*predictive accuracy*) pengujian data penelitian dilakukan dengan menggunakan paket program statistik dengan bantuan komputer. Teknik analisis data sebagai berikut :

- 1) Menganalisis nilai kegunaan (*utility*)

- 2) Menganalisis nilai *importance factor* yang merupakan faktor terpenting dari faktor yang dinilai oleh responden. *Importance factor* ini merupakan distribusi secara presentase dari perhitungan *range of parth worth*.
- 3) Mengukur ketepatan prediksi yang dicerminkan oleh adanya korelasi antara hasil *estimates* dengan *actual*. Dalam hal ini menggunakan koefisien korelasi Kendall's Tau. Uji ini dipilih karena data skala peringkat maupun skala Likert adalah merupakan data ordinal.
- 4) Membandingkan hasil ketepatan prediksi dari hasil pengolahan data yang diperoleh melalui skala *peringkat* dan skala Likert. Nilai yang paling tepat prediksinya adalah nilai koefisien korelasi Kendall's Tau terbesar dan signifikansi terkecil.

BAB 5

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan data dari 48 responden, maka selanjutnya dilakukan analisis data dengan menganalisis *importance factor* yaitu faktor terpenting dari faktor yang dinilai oleh responden tentang dimensi kepuasan dalam pelayanan keperawatan. Dari hasil analisis tersebut diukur nilai ketepatan prediksi yang dicerminkan oleh adanya korelasi antara *estimates* dan *actual* dari hasil pengolahan data non metrik skala peringkat dan skala Likert.

5.1. Ketepatan Prediksi Hasil Analisis *Conjoint Data Non Metrik* dari Stimuli yang Dinilai dalam Bentuk Peringkat.

Dari hasil analisis *conjoint* hal yang pertama harus dilakukan adalah penafsiran *utility* faktor dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. Penafsiran *utility* ini dilakukan dengan menghitung rata-rata setiap faktor dikurangi dengan nilai *constant*. Jika selisih adalah positif, responden suka dengan stimuli tersebut dan jika selisih negatif maka responden kurang suka dengan stimuli tersebut.

Di bawah ini akan diuraikan contoh penafsiran *utility* dari responden 1.

Tabel 5.1 Rangking responden 1 dalam memilih stimuli data skala peringkat

| Card | Tangibles | Reliability | Responsiviness | Assurance | Empathy | Rangking responden 1 |
|----------|-------------------|-------------|----------------|-----------|------------|----------------------|
| 1 | jumlah perawat | terpercaya | Cepat | Mampu | Komunikasi | 10 |
| 2 | Fasilitas memadai | akurat | Tanggap | Sopan | Komunikasi | 4 |
| 3 | Fasilitas memadai | akurat | Cepat | Mampu | Perhatian | 9 |
| 4 | jumlah perawat | akurat | Cepat | Sopan | Komunikasi | 6 |
| 5 | jumlah perawat | terpercaya | Tanggap | Sopan | Perhatian | 1 |
| 6 | Fasilitas memadai | terpercaya | Cepat | Sopan | Perhatian | 7 |
| 7 | jumlah perawat | akurat | Tanggap | Mampu | Perhatian | 3 |
| 8 | Fasilitas memadai | terpercaya | Tanggap | Mampu | Komunikasi | 5 |
| Hold out | Fasilitas memadai | terpercaya | Tanggap | Sopan | Perhatian | 2 |
| Hold out | jumlah perawat | akurat | Cepat | Sopan | Perhatian | 8 |

Untuk menilai angka *constant* diperoleh dengan menghitung rata-rata rangking dari 8 stimuli, sedangkan *holdout* tidak dihitung karena merupakan stimuli tambahan untuk proses validasi. Sehingga angka *constant* yang diperoleh adalah $10 + 4 + 9 + 6 + 1 + 7 + 3 + 5 = 45/8 = 5,625$.

Langkah berikutnya adalah menghitung nilai deviasi yang diperoleh dari selisih nilai *constant* dan rata-rata rangking. Untuk menghitung rata-rata rangking hanya diambil dari 8 stimuli sedangkan stimuli *holdout* tidak diperhitungkan.

Tabel 5.2 Perhitungan nilai deviasi pada responden 1 dengan skala peringkat

| Faktor | Rangking stimuli | Rata – rata Rangking | Constant | Deviasi |
|------------------------|------------------|----------------------|----------|-----------|
| a | B | c | d | e = c - d |
| <i>Tangibles</i> | | | | |
| - Fasilitas memadai | 4, 5, 7, 9 | 6,25 | 5,625. | 0,625 |
| - Jumlah perawat cukup | 1, 3, 6, 10, | 5 | | -0,625 |
| <i>Reliability</i> | | | | |
| - Akurat | 3, 4, 6, 9 | 5,5 | 5,625. | -0,125 |
| - Terpercaya | 1, 5, 7, 10 | 5,75 | | 0,125 |
| <i>Responsiviness</i> | | | | |
| - Cepat | 6, 7, 9, 10 | 8 | 5,625. | 2,375 |
| - Tanggap | 1, 3, 4, 5 | 3,25 | | -2,375 |
| <i>Assurance</i> | | | | |
| - Mampu | 3, 5, 9, 10 | 6,75 | 5,625. | 1,125 |
| - Sopan | 1, 4, 6, 7 | 4,5 | | -1,125 |
| <i>Empathy</i> | | | | |
| - Perhatian | 1, 3, 7, 9 | 5 | 5,625. | -0,625 |
| - Komunikasi baik | 4, 5, 6, 10 | 6,25 | | 0,625 |

Dari hasil perhitungan deviasi diatas diperoleh penafsiran *utility* faktor sebagai berikut: pada faktor *tangibles* responden cenderung suka fasilitas yang memadai (deviasi positif) dibandingkan dengan jumlah perawat yang cukup (deviasi negatif), faktor *reliability* responden cenderung suka terpercaya dibandingkan akurat, faktor *responsiviness* responden cenderung suka cepat dibandingkan tanggap, faktor *assurance* responden cenderung suka mampu dibandingkan sopan, dan pada faktor *empathy* responden cenderung suka komunikasi baik dibandingkan perhatian.

Keseluruhan hasil perhitungan rata-rata rangking dari setiap stimuli, nilai *constant* dan dapat dilihat pada lampiran 6 dan 7

Setelah melakukan penafsiran *utility* dari setiap faktor, langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan faktor terpenting atau *importance factor* dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. Untuk menghitung *importance factor* dilakukan perhitungan sebagai berikut:



Tabel 5.3 *Importance factor* dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan responden 1 berdasarkan skala peringkat

| Responden 1 | Deviasi a | Deviasi ² b = a ² | Deviasi standar c = b x standarisasi | Estimated part worth d = √c | Range of part worth d | Importance factor f |
|------------------------|--------------|--|---|--------------------------------|--------------------------|------------------------|
| TANGIBLES | | | | | 1,007 | 12,82% |
| - Fasilitas memadai | 0,625 | 0,3906 | 0,2535 | 0,5035 | | |
| - Jumlah perawat cukup | -0,625 | 0,3906 | 0,2535 | 0,5035 | | |
| RELIABILITY | | | | | 0,2 | 2,56% |
| - Akurat | -0,125 | 0,0156 | 0,01 | 0,1 | | |
| - Terpercaya | 0,125 | 0,0156 | 0,01 | 0,1 | | |
| RESPONSIVENESS | | | | | 3,827 | 48,72% |
| - Cepat | 2,375 | 5,6406 | 3,6613 | 1,9135 | | |
| - Tanggap | -2,375 | 5,6406 | 3,6613 | 1,9135 | | |
| ASSURANCE | | | | | 1,8128 | 23,08% |
| - Mampu | 1,125 | 1,2656 | 0,8215 | 0,9064 | | |
| - Sopan | -1,125 | 1,2656 | 0,8215 | 0,9064 | | |
| EMPATHY | | | | | 1,007 | 12,82% |
| - Perhatian | -0,625 | 0,3906 | 0,2535 | 0,503 | | |
| - Komunikasi | 0,625 | 0,3906 | 0,2535 | 0,503 | | |
| TOTAL | | 15,406 | | | | |
| STANDARISASI | | 0,64910 | | | | |

Keterangan :

Contoh hasil perhitungan *importance factor* berdasarkan skala peringkat pada responden

Proses perhitungan di atas diperoleh sebagai berikut :

- Standardisasi adalah jumlah nilai subfaktor dibagi dengan total deviasi², karena jumlah subfaktor ada 10, maka standardisasi adalah $10/15,406 = 0,64910$
- Deviasi standar adalah perkalian deviasi² dengan nilai standardisasi.
- *Estimated parth worth* adalah perhitungan akar dari deviasi standar
- *Range of parth worth* adalah penjumlahan total hasil *estimated parth worth*. Untuk faktor *tangibles*, maka $0,5035 + 0,5035 = 0,107$. Demikian untuk yang lain sehingga didapat lima angka faktor. Kemudian kelima angka tersebut dijumlah sebagai basis perhitungan persentase, yakni $0,107 + 0,2 + 3,827 + 1,8128 + 1,007 = 7,8538$
- *Importance factor* adalah distribusi secara persentase dari perhitungan *range of part worth*.
 - Faktor *tangibles* = $1,007 / 7,8538 \times 100\% = 12,82 \%$
 - Faktor *reliability* = $0,2 / 7,8538 \times 100\% = 2,56\%$
 - Faktor *responsiviness* = $3,827 / 7,8538 \times 100\% = 48,72 \%$
 - Faktor *assurance* = $1,8128 / 7,8538 \times 100\% = 23,08 \%$
 - Faktor *empathy* = $1,007 / 7,8538 \times 100\% = 12,82 \%$

Dari hasil perhitungan di atas terlihat bahwa responden I menganggap bahwa faktor *responsiviness* adalah faktor terpenting (48,72%) dari dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan, sedangkan faktor paling tidak penting adalah faktor *reliability*.

Keseluruhan *importance factor* dari faktor dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 5.4 *Importance factor* dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan dari data non metrik skala peringkat

| Responden | Faktor <i>tangibles</i> (%) | Faktor <i>reliability</i> (%) | Faktor <i>responsiviness</i> (%) | Faktor <i>assurance</i> (%) | Faktor <i>empathy</i> (%) |
|-----------|-----------------------------------|-------------------------------------|--|-----------------------------------|---------------------------------|
| 1 | 12,82 | 2,56 | 48,72 | 23,08 | 12,82 |
| 2 | 15,15 | 9,09 | 57,58 | 3,03 | 15,15 |
| 3 | 52,63 | 15,79 | 5,26 | 21,05 | 5,26 |
| 4 | 11,76 | 41,18 | 11,76 | 29,41 | 5,88 |
| 5 | 53,85 | 28,21 | 7,69 | 7,699 | 2,56 |
| 6 | 56,10 | 17,07 | 7,32 | 12,20 | 7,32 |
| 7 | 31,82 | 4,55 | 22,73 | 31,82 | 9,09 |
| 8 | 3,45 | 37,93 | 3,45 | 24,14 | 31,03 |
| 9 | 22,22 | 18,52 | 22,22 | 18,52 | 18,52 |
| 10 | 53,85 | 12,82 | 17,95 | 2,56 | 12,82 |
| 11 | 23,64 | 27,27 | 16,36 | 16,36 | 16,36 |
| 12 | 45,45 | 3,03 | 27,27 | 9,09 | 15,15 |
| 13 | 18,37 | 22,45 | 14,29 | 22,45 | 22,45 |
| 14 | 0 | 21,74 | 30,43 | 17,39 | 30,43 |
| 15 | 16,67 | 33,33 | 20,83 | 20,83 | 8,33 |
| 16 | 25,93 | 18,52 | 14,81 | 22,22 | 18,52 |
| 17 | 15,56 | 20 | 33,33 | 15,56 | 15,56 |
| 18 | 22,45 | 30,61 | 10,20 | 6,12 | 30,61 |
| 19 | 9,09 | 22,73 | 27,27 | 31,82 | 9,09 |
| 20 | 20,75 | 16,98 | 16,98 | 24,53 | 20,75 |
| 21 | 23,40 | 10,64 | 19,15 | 23,40 | 23,40 |
| 22 | 5,56 | 11,11 | 16,67 | 33,33 | 33,33 |
| 23 | 23,08 | 17,95 | 23,08 | 23,08 | 12,82 |
| 24 | 30,43 | 39,13 | 13,04 | 13,04 | 4,35 |
| 25 | 40 | 0 | 26,67 | 0 | 33,33 |
| 26 | 15,38 | 15,38 | 23,08 | 23,08 | 23,08 |
| 27 | 16,00 | 16,00 | 28,00 | 20,00 | 20,00 |
| 28 | 18,52 | 18,52 | 18,52 | 25,93 | 18,52 |
| 29 | 45,45 | 27,27 | 15,15 | 9,09 | 3,03 |
| 30 | 20,00 | 15,56 | 33,33 | 15,56 | 15,56 |
| 31 | 27,27 | 27,27 | 27,27 | 9,09 | 9,09 |
| 32 | 16,67 | 20,83 | 25,00 | 20,83 | 16,67 |
| 33 | 15,38 | 15,38 | 23,08 | 23,08 | 23,08 |
| 34 | 21,74 | 21,74 | 13,04 | 21,74 | 21,74 |
| 35 | 20,93 | 34,88 | 6,98 | 2,33 | 34,88 |
| 36 | 25,93 | 22,22 | 18,52 | 14,81 | 18,52 |
| 37 | 25,49 | 13,73 | 17,65 | 25,49 | 17,65 |
| 38 | 22,22 | 18,52 | 22,22 | 18,52 | 18,52 |
| 39 | 22,22 | 18,52 | 22,22 | 18,52 | 18,52 |
| 40 | 0 | 21,05 | 36,84 | 5,26 | 36,84 |

| | | | | | |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 41 | 16,98 | 13,21 | 24,53 | 24,53 | 20,75 |
| 42 | 12,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 | 28,00 |
| 43 | 20,83 | 20,83 | 20,83 | 20,83 | 16,67 |
| 44 | 16,67 | 20,83 | 25,00 | 20,83 | 16,67 |
| 45 | 13,04 | 13,04 | 21,74 | 30,43 | 21,74 |
| 46 | 25,00 | 20,83 | 16,67 | 20,83 | 16,67 |
| 47 | 14,29 | 14,29 | 30,61 | 14,29 | 26,53 |
| 48 | 14,89 | 27,66 | 14,89 | 19,15 | 23,40 |
| Penilaian Umum | 22,52 | 19,60 | 21,26 | 18,27 | 18,36 |

Dari tabel diatas terlihat penilaian umum dari responden menganggap bahwa keseluruhan faktor dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan adalah penting. Hal ini terlihat dari *importance factor* setiap faktor yang relatif sama yaitu faktor *tangibles* 22%, faktor *reliability* 19,60%, faktor *responsiviness* 21,26%, faktor *assurance* 18,27% dan faktor *empathy* 18,36%.

Importance factor dari penilaian umum ini diperoleh dari nilai rata-rata *importance factor* seluruh responden.

Ketepatan prediksi dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan diperoleh dengan membandingkan *rank estimates part worth* dan *actual estimates part worth*, kemudian diukur nilai koefisien korelasi kendall's tau dan nilai signifikansinya.

Di bawah ini adalah contoh hasil perhitungan ketepatan prediksi pada responden I dengan menggunakan skala peringkat.

Tabel 5.5 Ketepatan prediksi dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan responden 1 berdasarkan skala peringkat

| Responden 1 | <i>Tangibles</i> | <i>Reliability</i> | <i>Responsiviness</i> | <i>Assurance</i> | <i>Empathy</i> | <i>Est. part worth Tangibles</i> | <i>Est. part worth Reliability</i> | <i>Est. part worth Responsiviness</i> | <i>Est. part worth Assurance</i> | <i>Est. part worth Empathy</i> | Total <i>Est. part worth</i> | Rank <i>Est. part worth</i> | Actual <i>Est. part worth</i> |
|-------------|----------------------|--------------------|-----------------------|------------------|-----------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| 1 | Jumlah perawat Cukup | Terpercaya | Cepat | Mampu | Komunikasi baik | - 0,5035 | 0,1 | 1,9135 | 0,9064 | 0,5035 | 2,9199 | 9 | 10 |
| 2 | Fasilitas memadai | Akurat | Tanggap | Sopan | Komunikasi baik | 0,5035 | - 0,1 | - 1,9135 | - 0,9064 | 0,5035 | - 1,9129 | 4 | 4 |
| 3 | Fasilitas memadai | Akurat | Cepat | Mampu | Perhatian | 0,5035 | - 0,1 | 1,9135 | 0,9064 | 0,5035 | 3,7269 | 10 | 9 |
| 4 | Jumlah perawat Cukup | Akurat | Cepat | Sopan | Komunikasi baik | - 0,5035 | - 0,1 | 1,9135 | - 0,9064 | 0,5035 | 0,9071 | 7 | 6 |
| 5 | Jumlah perawat Cukup | Terpercaya | Tanggap | Sopan | Perhatian | - 0,5035 | 0,1 | - 1,9135 | - 0,9064 | - 0,5035 | - 3,7269 | 1 | 1 |
| 6 | Fasilitas memadai | Terpercaya | Cepat | Sopan | Perhatian | 0,5035 | 0,1 | 1,9135 | - 0,9064 | - 0,5035 | 1,1071 | 8 | 7 |
| 7 | Jumlah perawat Cukup | Akurat | Tanggap | Mampu | Perhatian | - 0,5035 | - 0,1 | - 1,9135 | 0,9064 | - 0,5035 | - 2,1165 | 3 | 3 |
| 8 | Fasilitas memadai | Terpercaya | Tanggap | Mampu | Komunikasi baik | 0,5035 | 0,1 | - 1,9135 | 0,9064 | 0,5035 | 0,0999 | 6 | 5 |
| 9 | Fasilitas memadai | Terpercaya | Tanggap | Sopan | Perhatian | 0,5035 | 0,1 | - 1,9135 | - 0,9064 | - 0,5035 | - 2,7199 | 2 | 2 |
| 10 | Jumlah perawat Cukup | Akurat | Cepat | Sopan | Perhatian | - 0,5035 | - 0,1 | 1,9135 | - 0,9064 | - 0,5035 | - 0,0999 | 5 | 8 |

Koefisien korelasi Kendall's Tau = 1, Signifikansi = 0,0003

Keterangan :

Contoh perhitungan ketepatan prediksi berdasarkan skala peringkat pada responden 1

Dari tabel di atas terlihat bahwa urutan *estimates* dan *actual* tidak berbeda jauh. Dari hasil koefisien korelasi Kendall's Tau diperoleh nilai 1 dengan signifikansi $P=0,0003$ artinya ada korelasi yang kuat antara *rank estimates part worth* dan *actual estimates part worth* atau ada ketepatan prediksi yang tinggi dari responden 1 dalam menentukan dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.

Hasil Penilaian umum dari seluruh responden diperoleh nilai koefisien korelasi Kendall's Tau diperoleh nilai 0,929 dan signifikansi $p=0,0006$ artinya ada korelasi yang kuat antara *rank estimates part worth* dan *actual estimates part worth* atau ada ketepatan prediksi yang tinggi dari responden dalam menentukan dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan (lampiran 8)

5.2 Ketepatan Prediksi Hasil Analisis *Conjoint Data Non Metrik* dari Stimuli yang Dinilai dalam Bentuk Skala Likert

Penafsiran *utility* dari hasil analisis *conjoint data non metrik* dalam bentuk skala Likert diperoleh dengan cara yang sama dengan skala peringkat yaitu dengan menghitung rata-rata setiap faktor dikurangi dengan nilai *constant*. Jika selisih adalah positif, responden suka dengan stimuli tersebut dan jika selisih negatif maka responden kurang suka dengan stimuli tersebut.

Di bawah ini akan diuraikan contoh penafsiran *utility* dari responden 1.

Tabel 5.6 Rangking responden I dalam memilih stimuli data skala Likert

| Card | Tangibles | Reliability | Responsiviness | Assurance | Empathy | Rangking |
|----------|-------------------|-------------|----------------|-----------|------------|----------|
| 1 | jumlah perawat | Terpercaya | Cepat | Mampu | komunikasi | 5 |
| 2 | Fasilitas memadai | Akurat | Tanggap | Sopan | komunikasi | 5 |
| 3 | Fasilitas memadai | Akurat | Cepat | Mampu | perhatian | 4 |
| 4 | jumlah perawat | Akurat | Cepat | Sopan | komunikasi | 4 |
| 5 | jumlah perawat | Terpercaya | Tanggap | Sopan | perhatian | 4 |
| 6 | Fasilitas memadai | Terpercaya | Cepat | Sopan | perhatian | 4 |
| 7 | jumlah perawat | Akurat | Tanggap | Mampu | perhatian | 5 |
| 8 | Fasilitas memadai | Terpercaya | Tanggap | Mampu | komunikasi | 5 |
| Hold out | Fasilitas memadai | Terpercaya | Tanggap | Sopan | perhatian | 4 |
| | jumlah perawat | Akurat | Cepat | Sopan | perhatian | 4 |

Untuk menilai angka *constant* diperoleh dengan menghitung rata – rata rangking dari 8 stimuli, sedangkan *holdout* tidak dihitung karena merupakan stimuli tambahan untuk proses validasi. Sehingga angka *constant* yang diperoleh adalah $5 + 5 + 4 + 4 + 4 + 4 + 5 + 5 = 36/8 = 4,5$

Langkah berikutnya adalah menghitung nilai deviasi yang diperoleh dari selisih nilai *constant* dan rata-rata rangking. Untuk menghitung rata-rata rangking hanya diambil dari 8 stimuli sedangkan stimuli *holdout* tidak diperhitungkan.

Tabel 5.7 Perhitungan nilai deviasi pada responden I dengan skala Likert

| Faktor | Rangking stimuli | Rata-rata rangking | constant | Deviasi |
|------------------------|------------------|--------------------|----------|-----------|
| a | B | C | d | e = c - d |
| <i>Tangibles</i> | | | | |
| - Fasilitas memadai | 5, 4, 4, 5 | 4,5 | 4,5 | 0 |
| - Jumlah perawat cukup | 5, 4, 4, 5 | 4,5 | | 0 |
| <i>Reliability</i> | | | | |
| - Akurat | 5, 4, 4, 5 | 4,5 | 4,5 | 0 |
| - Terpercaya | 5, 4, 4, 5 | 4,5 | | 0 |
| <i>Responsiviness</i> | | | | |
| - Cepat | 5, 4, 4, 4 | 4,25 | 4,5 | - 0,25 |
| - Tanggap | 5, 4, 5, 5 | 4,75 | | 0,25 |
| <i>Assurance</i> | | | | |
| - Mampu | 5, 4, 5, 5 | 4,75 | 4,5 | 0,25 |
| - Sopan | 5, 4, 4, 4 | 4,25 | | - 0,25 |
| <i>Empathy</i> | | | | |
| - Perhatian | 4, 4, 4, 5 | 4,25 | 4,5 | -0,25 |
| - Komunikasi baik | 5, 5, 4, 5 | 4,75 | | 0,25 |

Dari hasil perhitungan deviasi diatas diperoleh penafsiran *utility* faktor sebagai berikut: pada faktor *tangibles* responden tidak suka fasilitas yang memadai dan jumlah perawat yang cukup (deviasi nol), faktor *reliability* responden tidak suka terpercaya dan akurat, faktor *responsiveness* responden cenderung suka tanggap (deviasi positif) dibandingkan cepat (deviasi negatif), faktor *assurance* responden cenderung suka mampu dibandingkan sopan, dan pada faktor *empathy* responden cenderung suka komunikasi baik dibandingkan perhatian.

Keseluruhan hasil perhitungan rata-rata rangking dari setiap stimuli, nilai *constant* dan deviasi dapat dilihat pada lampiran 11 dan 12.

Perhitungan *importance factor* dilakukan dengan cara sebagai berikut :

Tabel 5.8 *Importance factor* dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan responden 1 berdasarkan skala Likert

| Responden 1 | Deviasi a | Deviasi ² b = a ² | Deviasi standar c = b x standarisasi | Estimated part worth d = √c | Range of part worth e | Importance factor f |
|------------------------|--------------|--|---|--------------------------------|--------------------------|------------------------|
| <i>TANGIBLES</i> | | | | | | |
| - Fasilitas memadai | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| - Jumlah perawat cukup | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| <i>RELIABILITY</i> | | | | | | |
| - Akurat | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| - Terpercaya | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| <i>RESPONSIVENESS</i> | | | | | | |
| - Cepat | -2,5 | 6,25 | 1,6669 | 1,29 | 2,58 | 33,33% |
| - Tanggap | 2,5 | 6,25 | 1,6669 | 1,29 | | |
| <i>ASSURANCE</i> | | | | | | |
| - Mampu | 2,5 | 6,25 | 1,6669 | 1,29 | 2,58 | 33,33% |
| - Sopan | -2,5 | 6,25 | 1,6669 | 1,29 | | |
| <i>EMPATHY</i> | | | | | | |
| - Perhatian | -2,5 | 6,25 | 1,6669 | 1,29 | 2,58 | 33,33% |
| - Komunikasi | 2,5 | 6,25 | 1,6669 | 1,29 | | |
| TOTAL | | 37,5 | | | | |
| STANDARISASI | | 0,2667 | | | | |

Keterangan :

Contoh perhitungan *importance factor* berdasarkan skala Likert pada responden 1

Dari tabel diatas terlihat bahwa responden 1 menganggap bahwa faktor *tangibles* dan *reliability* adalah tidak penting (0%), sedangkan faktor *responsiviness*, *assurance* dan *empathy* adalah sama penting (33%).

Di bawah ini adalah keseluruhan *importance factor* faktor dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.

Tabel 5.9 *Importance factor* dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan dari data non metrik skala Likert

| Responden | Faktor <i>tangibles</i> (%) | Faktor <i>reliability</i> (%) | Faktor <i>responsiviness</i> (%) | Faktor <i>assurance</i> (%) | Faktor <i>empathy</i> (%) |
|-----------|-----------------------------|-------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| 1 | 0 | 0 | 33,33 | 33,33 | 33,33 |
| 2 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 |
| 3 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | 9,09 | 27,27 | 9,09 | 27,27 | 27,27 |
| 5 | 55,56 | 11,11 | 11,11 | 11,11 | 11,11 |
| 6 | 50 | 25 | 25 | 0 | 0 |
| 7 | 27,27 | 9,09 | 27,27 | 27,27 | 9,09 |
| 8 | 7,69 | 38,46 | 23,08 | 7,69 | 23,08 |
| 9 | 14,29 | 28,57 | 14,29 | 28,57 | 14,29 |
| 10 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | 0 | 50 | 0 | 50 | 0 |
| 12 | 66,67 | 0 | 0 | 0 | 33,33 |
| 13 | 14,29 | 14,29 | 42,86 | 14,29 | 14,29 |
| 14 | 16,67 | 16,67 | 16,67 | 16,67 | 33,33 |
| 15 | 33,33 | 33,33 | 0 | 0 | 33,33 |
| 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| 17 | 14,29 | 14,29 | 42,86 | 14,29 | 14,29 |
| 18 | 23,08 | 38,46 | 7,69 | 7,69 | 23,08 |
| 19 | 14,29 | 14,29 | 42,86 | 14,29 | 14,29 |
| 20 | 23,08 | 23,08 | 7,69 | 23,08 | 23,08 |
| 21 | 27,27 | 9,09 | 9,09 | 27,27 | 27,27 |
| 22 | 55,56 | 11,11 | 11,11 | 11,11 | 11,11 |
| 23 | 14,29 | 14,29 | 14,29 | 42,86 | 14,29 |
| 24 | 9,09 | 45,45 | 27,27 | 9,09 | 9,09 |
| 25 | 0 | 0 | 50 | 50 | 0 |
| 26 | 20 | 20 | 0 | 40 | 20 |
| 27 | 14,29 | 14,29 | 42,86 | 14,29 | 14,29 |
| 28 | 33,33 | 11,11 | 11,11 | 11,11 | 33,33 |
| 29 | 14,29 | 42,86 | 14,29 | 14,29 | 14,29 |
| 30 | 14,29 | 14,29 | 42,86 | 14,29 | 14,29 |
| 31 | 25 | 25 | 25 | 25 | 0 |
| 32 | 14,29 | 28,57 | 28,57 | 14,29 | 14,29 |

| | | | | | |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 33 | 27,27 | 9,09 | 45,45 | 9,09 | 9,09 |
| 34 | 14,29 | 14,29 | 14,29 | 14,29 | 42,86 |
| 35 | 33,33 | 33,33 | 0 | 33,33 | 33,33 |
| 36 | 50 | 0 | 0 | 50 | 0 |
| 37 | 25 | 25 | 25 | 25 | 0 |
| 38 | 25 | 25 | 25 | 25 | 0 |
| 39 | 25 | 25 | 25 | 25 | 0 |
| 40 | 7,69 | 23,08 | 23,08 | 7,69 | 38,46 |
| 41 | 25 | 25 | 25 | 25 | 0 |
| 42 | 9,09 | 27,27 | 27,27 | 9,09 | 27,27 |
| 43 | 25 | 25 | 25 | 25 | 0 |
| 44 | 25 | 25 | 25 | 25 | 0 |
| 45 | 9,09 | 9,09 | 27,27 | 27,27 | 27,27 |
| 46 | 14,29 | 42,86 | 14,29 | 14,29 | 14,29 |
| 47 | 16,67 | 16,67 | 16,67 | 16,67 | 33,33 |
| 48 | 0 | 16,67 | 33,33 | 16,67 | 33,33 |
| Penilaian Umum | 21,73 | 21,30 | 21,50 | 18,00 | 17,47 |

Dari tabel diatas terlihat penilaian umum dari responden menganggap bahwa keseluruhan faktor dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan adalah penting. Hal ini terlihat dari *importance factor* setiap faktor yang relatif sama yaitu faktor *tangibles* 21,73%, faktor *reliability* 21,30%, faktor *responsiviness* 21,50%, faktor *assurance* 18% dan faktor *empathy* 17,47%.

Importance factor dari penilaian umum ini diperoleh dari nilai rata-rata *importance factor* seluruh responden.

Ketepatan prediksi dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan diperoleh dengan membandingkan *rank estimates part worth* dan *actual estimates part worth*, kemudian diukur nilai koefisien korelasi kendall's tau dan nilai signifikansinya.

Di bawah ini adalah contoh hasil perhitungan ketepatan prediksi pada responden 1 dengan menggunakan skala Likert.

Tabel 5.10 Ketepatan prediksi dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan responden I berdasarkan skala Likert

| Responden I | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|----------------------|-------------|----------------|-----------|-----------------|------------------|--------------------|-----------------------|------------------|----------------|----------|---------------------|-----------------------|
| No Stimuli | Tangibles | Reliability | Responsiveness | Assurance | Empathy | Devisi Tangibles | Devisi Reliability | Devisi Responsiveness | Devisi Assurance | Devisi Empathy | Constant | Rank Est,part worth | Actual Est,part worth |
| 1 | Jumlah perawat Cukup | Terpercaya | Cepat | Mampu | Komunikasi baik | 0 | 0 | -0,25 | 0,25 | 0,25 | 4,5 | 4,75 | 5 |
| 2 | Fasilitas memadai | Akurat | Tanggap | Sopan | Komunikasi baik | 0 | 0 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | 4,5 | 4,75 | 5 |
| 3 | Fasilitas memadai | Akurat | Cepat | Mampu | Perhatian | 0 | 0 | -0,25 | 0,25 | -0,25 | 4,5 | 4,25 | 4 |
| 4 | Jumlah perawat Cukup | Akurat | Cepat | Sopan | Komunikasi baik | 0 | 0 | -0,25 | -0,25 | 0,25 | 4,5 | 4,25 | 4 |
| 5 | Jumlah perawat Cukup | Terpercaya | Tanggap | Sopan | Perhatian | 0 | 0 | 0,25 | -0,25 | -0,25 | 4,5 | 4,25 | 4 |
| 6 | Fasilitas memadai | Terpercaya | Cepat | Sopan | Perhatian | 0 | 0 | -0,25 | -0,25 | -0,25 | 4,5 | 3,75 | 4 |
| 7 | Jumlah perawat Cukup | Akurat | Tanggap | Mampu | Perhatian | 0 | 0 | 0,25 | 0,25 | -0,25 | 4,5 | 4,75 | 5 |
| 8 | Fasilitas memadai | Terpercaya | Tanggap | Mampu | Komunikasi baik | 0 | 0 | 0,25 | 0,25 | 0,25 | 4,5 | 5,25 | 5 |
| 9 | Fasilitas memadai | Terpercaya | Tanggap | Sopan | Perhatian | 0 | 0 | 0,25 | -0,25 | -0,25 | 4,5 | 4,25 | 4 |
| 10 | Jumlah perawat Cukup | Akurat | Cepat | Sopan | Perhatian | 0 | 0 | -0,25 | -0,25 | -0,25 | 4,5 | 3,75 | 4 |

Koefisien Korelasi Kendall's Tau = 0,853 Signifikansi = 0,0076

Keterangan :

Contoh perhitungan ketepatan prediksi berdasarkan skala Likert pada responden I

Dari tabel di atas terlihat bahwa urutan *Estimates* dan *Actual* tidak berbeda jauh. Dari hasil koefisien korelasi Kendall's Tau diperoleh nilai 0,853 dengan signifikansi 0,0076 artinya ada korelasi yang kuat antara *rank estimates part worth* dan *actual estimates part worth* atau ada korelasi yang kuat antara *rank estimates part worth* dan *actual estimates part worth* atau ada ketepatan prediksi yang tinggi dari responden 1 dalam menentukan dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan

Hasil Penilaian umum dari seluruh responden diperoleh nilai koefisien korelasi Kendall's Tau diperoleh nilai 0,964 dan signifikansi $p=0,0005$ artinya ada ada korelasi yang kuat antara *rank estimates part worth* dan *actual estimates part worth* atau ketepatan prediksi yang tinggi dari responden dalam menentukan dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. (lampiran 13)

5.3 Komparasi Ketepatan Prediksi Dimensi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan antara Data Non Metrik Skala Peringkat dan Skala Likert.

Di bawah ini akan diuraikan hasil perbandingan peringkat, *utility*, *importance factor* dan ketepatan prediksi dari skala peringkat dan skala Likert baik dari responden 1 maupun penilaian secara umum.

Perbandingan peringkat responden 1 dalam menilai peringkat dari skala peringkat dan skala Likert adalah sebagai berikut :

Tabel 5.11 Perbandingan rangking responden I dalam memilih stimuli data peringkat dan skala Likert

| Card | Tangibles | Reliability | Responsiviness | Assurance | Empathy | Skala peringkat | Skala Likert |
|----------|-------------------|-------------|----------------|-----------|-------------|-----------------|--------------|
| 1 | jumlah perawat | terpercaya | Cepat | Mampu | komunik asi | 10 | 5 |
| 2 | Fasilitas memadai | akurat | Tanggap | Sopan | komunik asi | 4 | 5 |
| 3 | Fasilitas memadai | akurat | Cepat | Mampu | perhatian | 9 | 4 |
| 4 | jumlah perawat | akurat | Cepat | Sopan | komunik asi | 6 | 4 |
| 5 | jumlah perawat | terpercaya | Tanggap | Sopan | perhatian | 1 | 4 |
| 6 | Fasilitas memadai | terpercaya | Cepat | Sopan | perhatian | 7 | 4 |
| 7 | jumlah perawat | akurat | Tanggap | Mampu | perhatian | 3 | 5 |
| 8 | Fasilitas memadai | terpercaya | Tanggap | Mampu | komunik asi | 5 | 5 |
| Hold out | Fasilitas memadai | terpercaya | Tanggap | Sopan | perhatian | 2 | 4 |
| Hold out | jumlah perawat | akurat | Cepat | Sopan | perhatian | 8 | 4 |

Untuk melihat perbandingan nilai kegunaan atau *utility* dapat dari nilai deviasi seperti dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.12 Perbandingan deviasi pada responden I dengan skala peringkat dan skala Likert

| Faktor | Deviasi | |
|------------------------|-----------------|--------------|
| | Skala peringkat | Skala Likert |
| <i>Tangibles</i> | | |
| - Fasilitas memadai | 0,625 | 0 |
| - Jumlah perawat cukup | - 0,625 | 0 |
| <i>Reliability</i> | | |
| - Akurat | - 0,125 | 0 |
| - Terpercaya | 0,125 | 0 |
| <i>Responsiviness</i> | | |
| - Cepat | 2,375 | - 0,25 |
| - Tanggap | -2,375 | 0,25 |
| <i>Assurance</i> | | |
| - Mampu | 1,125 | 0,25 |
| - Sopan | - 1,125 | - 0,25 |
| <i>Empathy</i> | | |
| - Perhatian | - 0,625 | -0,25 |
| - Komunikasi baik | 0,625 | 0,25 |

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai kegunaan atau *utility* pada responden I berbeda. Pada skala peringkat responden I menginginkan pelayanan keperawatan dengan fasilitas yang memadai, terpercaya, cepat, mampu dan komunikasi baik. Sedangkan dengan skala Likert responden I menginginkan pelayanan keperawatan yang tanggap, mampu dan komunikasi yang baik.

Sedangkan untuk melihat perbandingan *utility* pada penilaian umum dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.13 Perbandingan deviasi pada penilaian umum dengan skala peringkat dan skala Likert

| Faktor | Deviasi | |
|------------------------|-----------------|--------------|
| | Skala peringkat | Skala Likert |
| <i>Tangibles</i> | | |
| - Fasilitas memadai | - 0,130 | 0,0391 |
| - Jumlah perawat cukup | 0,130 | - 0,0391 |
| <i>Reliability</i> | | |
| - Akurat | 0,2891 | 0,0391 |
| - Terpercaya | - 0,2891 | - 0,0391 |
| <i>Responsiveness</i> | | |
| - Cepat | - 0,3203 | - 0,0807 |
| - Tanggap | 0,3203 | 0,0807 |
| <i>Assurance</i> | | |
| - Mampu | 0,1589 | 0,0130 |
| - Sopan | - 0,1589 | - 0,0130 |
| <i>Empathy</i> | | |
| - Perhatian | 0,0026 | - 0,0286 |
| - Komunikasi baik | - 0,0026 | 0,0286 |

Dari tabel di atas terlihat bahwa pada penilaian umum baik skala peringkat maupun skala Likert keseluruhan responden mempunyai kesamaan dalam menentukan dimensi pelayanan keperawatan yang diinginkan yaitu akurat, tanggap dan mampu. Sedangkan perbedaannya adalah pada faktor *tangibles* dan faktor *empathy*.

Setelah membandingkan nilai kegunaan, langkah selanjutnya adalah melihat perbandingan nilai *importance factor* pada responden 1 dengan skala peringkat dan skala Likert seperti terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.14 Perbandingan *importance factor* pada responden 1 dengan skala peringkat dan skala Likert

| Faktor | <i>Importance faktor</i> | |
|------------------------|--------------------------|--------------|
| | Skala peringkat | Skala Likert |
| <i>Tangibles</i> | | |
| - Fasilitas memadai | 12,82% | 0% |
| - Jumlah perawat cukup | | |
| <i>Reliability</i> | | |
| - Akurat | 2,56% | 0% |
| - Terpercaya | | |
| <i>Responsiveness</i> | | |
| - Cepat | 48,72% | 33,33% |
| - Tanggap | | |
| <i>Assurance</i> | | |
| - Mampu | 23,08% | 33,33% |
| - Sopan | | |
| <i>Empathy</i> | | |
| - Perhatian | 12,82% | 33,33% |
| - Komunikasi baik | | |

Dari tabel diatas terlihat bahwa faktor yang terpenting pada skala peringkat adalah faktor *responsiveness* sedangkan pada skala Likert faktor *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* adalah sama penting dan faktor *tangibles* dan *reliability* tidak penting.

Sedangkan perbandingan nilai *importance factor* pada penilaian umum dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.15 Perbandingan *importance factor* pada penilaian umum dengan skala peringkat dan skala Likert

| Faktor | <i>Importance faktor</i> | |
|---|--------------------------|--------------|
| | Skala peringkat | Skala Likert |
| <i>Tangibles</i> - Fasilitas memadai - Jumlah perawat cukup | 22,52% | 21,73% |
| <i>Reliability</i> - Akurat - Terpercaya | 19,60% | 21,30% |
| Responsiveness - Cepat - Tanggap | 21,26% | 21,50% |
| <i>Assurance</i> - Mampu - Sopan | 18,27% | 18% |
| <i>Empathy</i> - Perhatian - Komunikasi baik | 18,36% | 17,47% |

Dari tabel di atas terlihat bahwa faktor terpenting dari dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan dari skala peringkat maupun skala Likert tidak jauh berbeda.

Untuk membandingkan ketepatan prediksi pada seluruh responden dan pada penilaian umum skala peringkat dan skala Likert dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 5.16 Perbandingan ketepatan prediksi dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan antara skala peringkat dan skala Likert

| Responden | Koefisien korelasi Kendall Tau | | Signifikansi (p) | |
|-----------|-----------------------------------|--------------|---------------------|--------------|
| | Skala Peringkat | Skala Likert | Skala Peringkat | Skala Likert |
| 1 | 1 | 0,853 | 0,0003 | 0,0076 |
| 2 | 0,786 | 1 | 0,0032 | 0,0041 |
| 3 | 0,857 | 1 | 0,0015 | 0,0041 |
| 4 | 0,667 | 0,791 | 0,0119 | 0,0081 |
| 5 | 1 | 0,855 | 0,0003 | 0,0041 |
| 6 | 0,929 | 0,872 | 0,0006 | 0,0039 |
| 7 | 0,909 | 0,855 | 0,0009 | 0,0041 |
| 8 | 0,519 | 0,843 | 0,0393 | 0,0031 |
| 9 | 0,926 | 1 | 0,0011 | 0,0017 |
| 10 | 0,857 | 1 | 0,0015 | 0,0041 |

| | | | | |
|----------------|-------|-------|--------|--------|
| 11 | 1 | 1 | 0,0003 | 0,0017 |
| 12 | 0,643 | 0,796 | 0,0130 | 0,0083 |
| 13 | 0,889 | 0,775 | 0,0013 | 0,0114 |
| 14 | 0,857 | 1 | 0,0015 | 0,0022 |
| 15 | 0,643 | 0,465 | 0,0130 | 0,0848 |
| 16 | 0,929 | 1 | 0,0006 | 0,0041 |
| 17 | 0,929 | 0,775 | 0,0006 | 0,0114 |
| 18 | 1 | 0,839 | 0,0003 | 0,0043 |
| 19 | 0,929 | 0,775 | 0,0006 | 0,0114 |
| 20 | 0,929 | 0,899 | 0,0006 | 0,0024 |
| 21 | 0,857 | 0,899 | 0,0015 | 0,0024 |
| 22 | 0,643 | 0,813 | 0,0130 | 0,0054 |
| 23 | 0,741 | 0,688 | 0,0060 | 0,0178 |
| 24 | 0,786 | 0,793 | 0,0032 | 0,0066 |
| 25 | 0,540 | 0,775 | 0,0369 | 0,0154 |
| 26 | 1 | 0,913 | 0,0003 | 0,0026 |
| 27 | 0,929 | 0,775 | 0,0006 | 0,0114 |
| 28 | 0,964 | 0,742 | 0,0005 | 0,0108 |
| 29 | 0,571 | 0,775 | 0,0239 | 0,0114 |
| 30 | 0,889 | 0,306 | 0,0013 | 0,1721 |
| 31 | 0,964 | 1 | 0,0005 | 0,0041 |
| 32 | 0,964 | 0,899 | 0,0005 | 0,0024 |
| 33 | 1 | 0,917 | 0,0003 | 0,0023 |
| 34 | 0,889 | 0,845 | 0,0013 | 0,0082 |
| 35 | 1 | 0,853 | 0,0003 | 0,0076 |
| 36 | 1 | 0,775 | 0,0003 | 0,0154 |
| 37 | 1 | 1 | 0,0003 | 0,0041 |
| 38 | 0,926 | 1 | 0,0011 | 0,0041 |
| 39 | 0,926 | 1 | 0,0011 | 0,0041 |
| 40 | 1 | 0,855 | 0,0003 | 0,0041 |
| 41 | 1 | 1 | 0,0003 | 0,0041 |
| 42 | 0,889 | 0,899 | 0,0013 | 0,0024 |
| 43 | 0,926 | 1 | 0,0011 | 0,0041 |
| 44 | 0,964 | 1 | 0,0005 | 0,0041 |
| 45 | 1 | 0,855 | 0,0003 | 0,0041 |
| 46 | 0,964 | 0,775 | 0,0005 | 0,0114 |
| 47 | 0,964 | 0,794 | 0,0005 | 0,0106 |
| 48 | 0,889 | 0,917 | 0,0013 | 0,0023 |
| Penilaian Umum | 0,929 | 0,964 | 0,0006 | 0,0005 |

Dari tabel di atas terlihat bahwa ketepatan prediksi untuk masing – masing responden, sebanyak 92% ketepatan prediksi dari skala peringkat mempunyai nilai signifikansi yang lebih kecil. Artinya untuk penilaian masing – masing responden skala peringkat mempunyai ketepatan prediksi yang lebih baik dibandingkan dengan skala Likert.

Pada penilaian umum ketepatan prediksi dari skala peringkat maupun Skala Likert relatif tidak berbeda. Hal ini bisa dilihat dari nilai signifikansi skala peringkat ($p=0,0006$) dan skala Likert ($p=0,0005$). Artinya baik skala peringkat maupun skala Likert mempunyai ketepatan prediksi yang tinggi dalam menentukan dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan .

BAB 6**PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisis *conjoint* dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan, penafsiran *utility* pada responden 1 untuk data skala peringkat dan skala Likert terdapat perbedaan. Pada data yang dinilai dengan skala peringkat untuk faktor *tangibles* responden 1 cenderung suka fasilitas yang memadai (deviasi positif) dibandingkan dengan jumlah perawat yang cukup (deviasi negatif). Pada faktor *reliability* cenderung terpercaya. Pada faktor *Responsiveness* cenderung suka tanggap. Pada faktor *assurance* cenderung suka mampu dan pada faktor *empathy* cenderung suka komunikasi yang baik.

Pada hasil analisis *conjoint* dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan dengan skala Likert, responden 1 tidak menyukai faktor *tangibles* dan *reliability* (deviasi nol). Pada faktor *responsiveness* cenderung suka tanggap. Pada faktor *assurance* cenderung mampu dan pada faktor *empathy* cenderung suka komunikasi yang baik.

Seperti yang ditulis oleh Singgih Santoso (2003) perbedaan nilai *utility* ini disebabkan pada skala peringkat responden harus memilih stimuli dari peringkat yang paling tidak disukai sampai paling disukai, sehingga tercapai *utility* untuk semua faktor. Pada skala Likert responden 1 memilih stimuli sesuai dengan pilihan yang disukai, artinya responden berhak untuk memilih sangat suka semua, sangat tidak suka semua atau bervariasi tergantung pilihan responden. Akibat pemilihan ini *utility* bisa terpusat pada faktor tertentu saja dan bisa terjadi *utility* bernilai nol.

Dari bahasan diatas terlihat bahwa untuk menentukan nilai kegunaan atau *utility* pada skala peringkat lebih baik dibandingkan dengan skala Likert karena pada skala peringkat tidak akan ditemukan *utility* yang bernilai nol.

Dari *importance factor* skala peringkat, responden 1 menganggap bahwa faktor *responsiveness* adalah faktor yang terpenting dalam menilai dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan (48,72%) dan dianggap tidak penting adalah faktor *reliability* (2,56%)

Dari *importance factor*, responden 1 menganggap bahwa faktor *tangibles* dan *reliability* adalah tidak penting (0%), sedangkan faktor *responsiveness*, faktor *assurance* dan faktor *empathy* adalah sama penting (33%) dalam menilai dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan

Perbedaan nilai *importance factor* ini seperti ditulis oleh Hair (1998) disebabkan karena perhitungan *importance factor* ini diperoleh dari persentase *range of part worth* tiap – tiap faktor. Jika nilai *range of part worth* adalah nol maka secara otomatis nilai *importance factor* juga akan bernilai nol.

Dari perhitungan diatas juga terlihat bahwa pada skala Likert terdapat nilai *importance factor* yang bernilai nol. Bisa dikatakan bahwa skala peringkat dapat menentukan faktor yang terpenting dari responden 1 dengan lebih baik karena dapat menilai seluruh faktor.

Ketepatan prediksi dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan pada data skala peringkat dan skala Likert diperoleh dari koefisien korelasi Kendall's Tau dan signifikansinya. Uji ini digunakan karena data dengan skala peringkat maupun data dengan skala Likert adalah data ordinal.

Ketepatan prediksi dari data dengan skala peringkat pada responden 1 diperoleh nilai signifikansi $p=0.0003$ dengan koefisien korelasi Kendall's Tau = 1, sedangkan untuk data dengan skala Likert diperoleh nilai signifikansi $p=0,0076$ dengan koefisien korelasi Kendall's Tau = 0,853.

Ketepatan prediksi kedua data tersebut mempunyai ketepatan yang tinggi dalam memprediksikan keinginan responden terhadap dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan, walaupun terdapat perbedaan nilai signifikansi dan koefisien korelasi Kendall's Tau. Untuk masing – masing reponden skala peringkat memiliki 92% ketepatan prediksi yang lebih baik dibandingkan skala Likert. Perbedaan ini seperti ditulis oleh Singgih Santoso (2003) dan Hair (1998) pada dasarnya ketepatan prediksi adalah membandingkan korelasi antara hasil *estimates* dengan hasil *actual*. Perbedaannya terletak pada dasar perhitungan *rank estimated part worth*. Pada data skala peringkat *rank estimated part worth* diperoleh dari total *estimated part worth* setiap faktor kemudian di ranking dari urutan terbesar sampai dengan terkecil. Sedangkan pada data skala Likert *estimated part worth* diperoleh dari penjumlahan deviasi setiap faktor ditambah dengan nilai *constant*.

Penafsiran *utility* pada penilaian umum dari skala peringkat , untuk faktor *tangibles* secara umum responden cenderung suka jumlah perawat yang cukup. Pada faktor *reliability* cenderung suka akurat. Pada faktor *responsiveness* cenderung suka tanggap. Pada faktor *assurance* cenderung suka mampu dan pada faktor *empathy* cenderung suka perhatian.

Sedangkan hasil pada penilaian umum pada skala Likert, untuk faktor *tangibles* secara umum responden cenderung fasilitas memadai. Pada faktor

reliability cenderung suka akurat. pada faktor *responsiveness* cenderung suka tanggap. Pada faktor *assurance* cenderung suka mampu dan pada faktor *empathy* cenderung suka komunikasi baik.

Dari kedua hasil penilaian tersebut terdapat dua penafsiran *utility* yang berbeda yaitu pada faktor *tangibles* dan faktor *empathy*. Perbedaan nilai *utility* karena nilai *utility* untuk skala peringkat maupun skala Likert diperoleh dari nilai rata-rata rangking tiap stimuli seluruh responden dikurangi dengan rata – rata nilai *constant* seluruh responden. Hal ini sesuai dengan yang ditulis oleh Hair (1998) bahwa perbedaan nilai ini disebabkan karena *utility* yang paling besar baik negatif maupun positif dari responden yang akan mempengaruhi *utility* keseluruhan.

Dari *importance factor* skala peringkat dan skala Likert, secara umum responden menganggap bahwa keseluruhan faktor dari dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan adalah penting. Hal ini dilihat dari penilaian yang relatif sama dari setiap faktor, pada skala peringkat *importance factor* untuk faktor *tangibles* (22,52%), faktor *reliability* (19,60%), faktor *responsiveness* (21,26 %), faktor *assurance* (18,27%) dan faktor *empathy* (18,36%). sedangkan pada skala likert faktor *tangibles* (21,73%), faktor *reliability* (21,30%), faktor *responsiveness* (21,50 %), faktor *assurance* (18 %) dan faktor *empathy* (17,47%).

Importance factor pada kedua data tersebut hampir sama disebabkan karena nilai ini diperoleh dari nilai rata-rata (*average*) *importance factor* seluruh responden, sehingga untuk skala peringkat maupun skala Likert tidak begitu berbeda.

Ketepatan prediksi skala peringkat maupun skala Likert secara umum tidak jauh berbeda, jika dilihat dari nilai koefisien korelasi Kendall's Tau dan

nilai signifikansinya. Pada skala peringkat diperoleh nilai koefisien korelasi 0,929 dan $p=0,0006$ sedangkan skala Likert diperoleh nilai koefisien korelasi Kendall, τ 0,964 dan nilai signifikansi $p=0,0005$.

Dilihat dari perbandingan di atas dapat dikatakan bahwa secara penilaian umum skala Likert mempunyai ketepatan prediksi yang lebih baik daripada skala peringkat. Walaupun skala Likert mempunyai ketepatan prediksi yang lebih baik tetapi seperti diuraikan di atas skala Likert mempunyai kelemahan dalam menentukan nilai kegunaan (*utility*) dan faktor terpenting (*importance factor*) dari masing-masing responden.

Dari penilaian umum responden terlihat bahwa semua faktor dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan adalah penting. Hal ini sesuai seperti yang dikemukakan oleh Azwar (1996) bahwa hakikat dasar dari mutu pelayanan keperawatan adalah terpenuhinya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan kesehatan terhadap kesehatan (*health needs and demands*), sedemikian rupa sehingga kesehatan para pemakai jasa tetap terpelihara. Makin sempurna pemenuhan kebutuhan dan tuntutan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Sedang menurut Tjiptono (2002) penilaian pelanggan terhadap mutu jasa adalah hasil dari perbandingan antara harapan (sebelum menerima jasa) dan pengalaman mereka (setelah menerima jasa). Jika harapannya terpenuhi maka mereka akan puas dan persepsi positif, dan sebaliknya jika tidak terpenuhi maka tidak puas dan persepsinya negatif.

BAB 7**SIMPULAN DAN SARAN****7.1 Simpulan**

1. Ketepatan prediksi analisis *conjoint* dari stimuli yang dinilai dalam bentuk skala peringkat mempunyai nilai ketepatan prediksi yang tinggi baik untuk masing-masing responden maupun penilaian secara umum.
2. Ketepatan prediksi analisis *conjoint* dari stimuli yang dinilai dalam bentuk skala Likert mempunyai nilai ketepatan prediksi yang tinggi baik untuk masing-masing responden maupun penilaian secara umum.
3. Ketepatan prediksi analisis *conjoint* masing – masing responden skala peringkat sebanyak 92% memiliki ketepatan prediksi yang lebih baik dibandingkan skala Likert. Sedangkan pada penilaian umum dari stimuli yang dinilai dalam bentuk skala Likert mempunyai ketepatan prediksi yang lebih baik karena mempunyai nilai signifikansi yang lebih kecil dan nilai koefisien korelasi Kendall's Tau yang lebih besar dibandingkan skala peringkat. Walaupun skala peringkat memiliki ketepatan prediksi yang lebih rendah namun memiliki keuntungan untuk menentukan nilai kegunaan (*utility*) dan faktor terpenting (*importance factor*) dari masing-masing responden.

7.2 Saran

1. Penggunaan analisis *conjoint* dengan skala Likert mempunyai ketepatan yang lebih baik dibandingkan skala peringkat, tetapi untuk penggunaan skala ini perlu disesuaikan dengan kepentingan penelitian karena mempunyai kelemahan dalam memprediksi nilai kegunaan dan faktor terpenting dari masing-masing responden.
2. Untuk menganalisis tingkat kepentingan masing-masing responden sebaiknya menggunakan data dengan skala peringkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama T.Y.2000. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.
- Azwar A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Depkes RI. 1997. *Standar Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: PPNI
- Gillies D.A. 1998. *Nursing Management: A System Approach*. Philadelphia: WB. Saunders Company.
- Green PE., Krieger AM., Wind Y, "Thirty Years of Conjoint Analysis: Reflections and Prospect" *Journal Interfaces* 31:3, Part 2 of 2, May – June 2001
- Hair JF., Anderson RE., Tatham RL ., and Black WC.1998. *Multivariate Data Analysis*. Prentice-Hall. Inc.
- Huber J., 1987. *Conjoint Analysis: How we Got Here and Where We Are*. (<http://www.SawtoothSoftware.com>) Access at. 06-05-2004.
- Keliat, B.A. 1998. *Hubungan Terapeutik Perawat dan Pasien*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Louviere JJ. Conjoint Analysis Modelling of Stated Preferences: A Review of Theory, Methods, Recent Developments and External Validity. *Journal of Transport Economics and Policy* .(<http://www.allgrp.com>) Access at. 06-05-2004
- Lemeshow S., Hosmer Jr, David W., Klar, Janella., Lwanga, Stephen K., 1997. "Besarnya Sampel Dalam Penelitian Kesehatan" Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Lonial, Subash., Menezes, Dennis., Zaim, Selim., Identifying Purchase Driving Attributes and Market Segments For PCs Using Conjoint and Cluster Analysis. *Journal of Economic and Social Research* (<http://www.journal.fatih.edu.tr>) Acces at 14-07-2004
- Santoso, Singgih. 2003. *Buku latihan SPSS Statistik Multivariat*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Nursalam.2002. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nurachmah E. 2000. Program Pendidikan Spesialis Keperawatan Sebagai Upaya Meningkatkan Akontabilitas Profesi Keperawatan. *Bandung: Makalah disampaikan pada Seminar Ilmiah Munas PPNI tahun 2000*.
- Orme, Bryan. 2002. *Interpreting Conjoint Analysis Data*.. (<http://www.SawtoothSoftware.com>) Access at. 06-05-2004.

- Plascha, G. And Verma, R. 2001. *Introduction to Customer Experience Modelling*. (<http://www.allgrp.com>) Access at. 06-05-2004
- Ratnawati, P. *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan*. (<http://www.Depdiknas.co.id>) Access at. 09-05-2004
- Schmidt MJ., *Conjoint Analysis: How sensitive are Parameters with regard to Syntactical variations in the Wording of Attribute Levels? Empirical Evidence from an Empirical Design Study*. (<http://www.itjyland.sdu.dk/~marcus/GBPapers/AMA90/conjoint.htm>) Access at 07-02-2004.
- Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono. 2000. *Prinsip – prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi

Lampiran 1.

Syntax penyusunan stimuli Dimensi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan.

ORTHOPLAN

/FACTORS=

TANGIBLE 'Faktor Tangibles' ('fasilitas' 'jumlah perawat')

RELIAB 'Faktor Reliability' ('akurat' 'terpercaya')

RESPONS 'Faktor Responsiveness' ('cepat' 'tanggap')

ASSUR 'Faktor Assurance' ('mampu' 'sopan')

EMPATI 'Faktor Empati' ('perhatian' 'komunikasi')

/HOLDOUT=2.

SAVE OUTFILE='CONJOINT1.SAV'.

Lampiran 2

Stimuli yang terbentuk dari hasil orthoplan

| | tangible | reliab | respons | assur | empati | status | card |
|----|----------------|------------|---------|-------|------------|---------|------|
| 1 | jumlah perawat | terpercaya | cepat | mampu | komunikasi | Design | 1 |
| 2 | fasilitas | akurat | tanggap | sopan | komunikasi | Design | 2 |
| 3 | fasilitas | akurat | cepat | mampu | perhatian | Design | 3 |
| 4 | jumlah perawat | akurat | cepat | sopan | komunikasi | Design | 4 |
| 5 | jumlah perawat | terpercaya | tanggap | sopan | perhatian | Design | 5 |
| 6 | Fasilitas | terpercaya | cepat | sopan | perhatian | Design | 6 |
| 7 | jumlah perawat | akurat | tanggap | mampu | perhatian | Design | 7 |
| 8 | fasilitas | terpercaya | tanggap | mampu | komunikasi | Design | 8 |
| 9 | Fasilitas | terpercaya | tanggap | sopan | perhatian | Holdout | 9 |
| 10 | jumlah perawat | akurat | cepat | sopan | perhatian | Holdout | 10 |

Lampiran 3**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Nama saya Tintin Sukartini mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga Surabaya. Dalam rangka memenuhi prasyarat tugas akhir Program Pendidikan Pasca Sarjana diwajibkan melakukan penelitian. Dalam penelitian ini saya mengambil judul “**Komparasi Antara Analisis Conjoint Data Non Metrik Dengan Skala Peringkat Dan Skala Likert Untuk Menentukan Ketepatan Prediksi Dimensi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Tropik RSUD Dr. Soetomo Surabaya**”

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pilihan yang paling disukai (*preferensi*) pasien dalam pelayanan Keperawatan. Untuk Kelancaran penelitian ini, saya mengharapkan partisipasi Saudara untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

Kegiatan penelitian ini telah mendapat persetujuan dari Direktur Rumah Sakit RSUD Dr. Soetomo sehingga Saudara tidak perlu meragukan keabsahannya. Hasil penelitian ini hanya dipergunakan untuk mengembangkan keilmuan dandidak untuk maksud yang lain.

Jika Saudara bersedia menjadi responden dalam penelitian ini, silahkan Saudara menandatangani kolom dibawah ini. Atas partisipasi Saudara saya ucapkan terima kasih.

| | |
|-----------------|---------|
| Nomor Responden | : |
| Tanggal | : |
| Tanda Tangan | : |

LEMBAR KUESIONER**I. DATA DEMOGRAFI**

1. Umur

- 12 – 20 tahun
 21 – 30 tahun
 31 – 40 tahun

2. Jenis kelamin

- Perempuan
 Laki-laki

3. Pendidikan terakhir

- SD
 SLTP
 SLTA
 Akademi/Perguruan tinggi

4. Riwayat pekerjaan

- Buruh
 Swasta
 Wiraswasta
 PNS/ABRI
 Tidak bekerja

5. Status perkawinan

- Tidak kawin
 Kawin dan istri/suami masih hidup
 Janda/duda cerai
 Janda/duda meninggal

6. Agama

- Islam
 Kristen katolik
 Kristen protestan
 Hindu
 Budha

II. DIMENSI KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN

Berikut ini disajikan beberapa pernyataan mengenai dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. Setiap item pernyataan terdiri dari susunan berdasarkan urutan prioritas kepuasan dalam pelayanan keperawatan. Anda diharapkan menyatakan sikap anda terhadap isi – isi pernyataan dengan cara mengisi nilai dengan angka 1 sampai dengan 5, dengan urutan :

1 = sangat tidak suka dengan pernyataan tersebut

2 = tidak suka dengan pernyataan tersebut

3 = cukup suka dengan pernyataan tersebut

4 = suka dengan pernyataan tersebut

5 = sangat suka dengan pernyataan tersebut

Berilah tanda cawang pada lajur dibawah pilihan jawaban anda untuk setiap nomor pernyataan. Jawaban anda diharapkan sesuai dengan pendapat anda sendiri, oleh karena tidak ada jawaban yang dianggap salah.

Terima kasih.

| No | Pernyataan | Pilihan | | | | |
|-----|---|---------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. | Jumlah perawat cukup, terpercaya, cepat, mampu, berkomunikasi baik. | | | | | |
| 2. | Fasilitas memadai, akurat, tanggap, sopan, berkomunikasi baik | | | | | |
| 3. | Fasilitas memadai, akurat, cepat, mampu, perhatian. | | | | | |
| 4. | Jumlah perawat cukup, akurat, cepat, sopan, komunikasi baik. | | | | | |
| 5. | Jumlah perawat cukup, terpercaya, tanggap, sopan, perhatian. | | | | | |
| 6. | Fasilitas memadai, terpercaya, cepat, sopan, perhatian | | | | | |
| 7. | Jumlah perawat cukup, akurat, tanggap, mampu, perhatian | | | | | |
| 8. | Fasilitas memadai, terpercaya, tanggap, mampu, komunikasi baik | | | | | |
| 9. | Fasilitas memadai, terpercaya, tanggap, sopan, perhatian. | | | | | |
| 10. | Jumlah perawat cukup, akurat, cepan, sopan, perhatian. | | | | | |

Untuk pernyataan di bawah ini :

Urutkan pilihan anda dari urutan 1 sampai dengan 10 , dengan 1 untuk pernyataan yang paling tidak disukai sampai dengan 10 untuk pernyataan yang paling disukai.

Setiap item pernyataan disusun berdasarkan urutan prioritas.

| No | Pernyataan | Pilihan |
|-----|---|---------|
| 1. | Jumlah perawat cukup, terpercaya, cepat, mampu, berkomunikasi baik. | |
| 2. | Fasilitas memadai, akurat, tanggap, sopan, berkomunikasi baik | |
| 3. | Fasilitas memadai, akurat, cepat, mampu, perhatian. | |
| 4. | Jumlah perawat cukup, akurat, cepat, sopan, komunikasi baik. | |
| 5. | Jumlah perawat cukup, terpercaya, tanggap, sopan, perhatian. | |
| 6. | Fasilitas memadai, terpercaya, cepat, sopan, perhatian | |
| 7. | Jumlah perawat cukup, akurat, tanggap, mampu, perhatian | |
| 8. | Fasilitas memadai, terpercaya, tanggap, mampu, komunikasi baik | |
| 9. | Fasilitas memadai, terpercaya, tanggap, sopan, perhatian. | |
| 10. | Jumlah perawat cukup, akurat, cepan, sopan, perhatian. | |

Lampiran 4

Syntax Analisis *Conjoint* Skala Peringkat

```

DATA LIST FREE/ QN PROD1 TO PROD10.
BEGIN DATA.
101 10,00 4,00 9,00 6,00 1,00 7,00 3,00 5,00 2,00 8,00
102 5,00 8,00 3,00 2,00 10,00 4,00 9,00 6,00 7,00 1,00
103 6,00 2,00 1,00 9,00 10,00 5,00 7,00 4,00 3,00 8,00
104 7,00 8,00 10,00 5,00 6,00 1,00 9,00 4,00 3,00 2,00
105 9,00 1,00 2,00 7,00 10,00 4,00 5,00 3,00 6,00 8,00
106 9,00 1,00 3,00 6,00 10,00 2,00 8,00 4,00 5,00 7,00
107 1,00 10,00 2,00 4,00 5,00 8,00 3,00 7,00 9,00 6,00
108 6,00 5,00 4,00 9,00 8,00 7,00 2,00 10,00 1,00 3,00
109 5,00 10,00 2,00 9,00 8,00 1,00 7,00 4,00 3,00 6,00
110 10,00 2,00 1,00 9,00 6,00 5,00 7,00 3,00 4,00 8,00
111 1,00 8,00 10,00 2,00 3,00 4,00 9,00 6,00 7,00 5,00
112 8,00 9,00 10,00 4,00 3,00 7,00 2,00 6,00 5,00 1,00
113 6,00 10,00 7,00 5,00 1,00 3,00 8,00 9,00 4,00 2,00
114 2,00 10,00 3,00 9,00 6,00 1,00 5,00 8,00 7,00 4,00
115 9,00 3,00 4,00 5,00 10,00 8,00 1,00 2,00 7,00 6,00
116 1,00 6,00 10,00 2,00 3,00 5,00 9,00 8,00 7,00 4,00
117 1,00 6,00 3,00 2,00 9,00 7,00 5,00 8,00 10,00 4,00
118 4,00 10,00 8,00 9,00 1,00 3,00 2,00 6,00 5,00 7,00
119 1,00 5,00 7,00 10,00 4,00 8,00 3,00 2,00 6,00 9,00
120 6,00 1,00 10,00 2,00 4,00 9,00 5,00 8,00 7,00 3,00
121 6,00 5,00 10,00 2,00 1,00 9,00 8,00 4,00 3,00 7,00
122 10,00 9,00 5,00 4,00 3,00 2,00 8,00 7,00 6,00 1,00
123 3,00 7,00 8,00 5,00 4,00 2,00 6,00 10,00 9,00 1,00
124 10,00 2,00 1,00 5,00 9,00 8,00 4,00 3,00 6,00 7,00
125 10,00 5,00 6,00 8,00 7,00 1,00 2,00 3,00 9,00 4,00
126 7,00 1,00 10,00 6,00 4,00 5,00 9,00 2,00 3,00 8,00
127 1,00 7,00 4,00 5,00 10,00 3,00 8,00 2,00 6,00 9,00
128 5,00 9,00 8,00 4,00 2,00 1,00 7,00 10,00 6,00 3,00
129 3,00 4,00 7,00 6,00 5,00 9,00 1,00 10,00 2,00 8,00
130 1,00 7,00 5,00 2,00 10,00 6,00 4,00 8,00 9,00 3,00
131 2,00 10,00 8,00 5,00 4,00 3,00 7,00 9,00 6,00 1,00
132 1,00 6,00 3,00 2,00 9,00 8,00 4,00 7,00 10,00 5,00
133 7,00 1,00 10,00 6,00 4,00 5,00 9,00 2,00 3,00 8,00
134 9,00 8,00 5,00 7,00 4,00 1,00 10,00 6,00 2,00 3,00
135 6,00 1,00 3,00 2,00 10,00 8,00 7,00 4,00 9,00 5,00
136 6,00 2,00 9,00 1,00 4,00 10,00 3,00 7,00 8,00 5,00
137 1,00 7,00 8,00 6,00 4,00 10,00 3,00 2,00 5,00 9,00
138 5,00 10,00 2,00 9,00 8,00 1,00 7,00 4,00 3,00 6,00
139 5,00 10,00 2,00 9,00 8,00 1,00 7,00 4,00 3,00 6,00
140 4,00 2,00 9,00 6,00 3,00 8,00 7,00 1,00 5,00 10,00
141 6,00 2,00 5,00 1,00 9,00 3,00 10,00 7,00 8,00 4,00
142 2,00 3,00 9,00 4,00 8,00 1,00 10,00 5,00 6,00 7,00
143 4,00 9,00 7,00 5,00 2,00 3,00 8,00 10,00 6,00 1,00
144 3,00 8,00 9,00 2,00 5,00 4,00 10,00 7,00 6,00 1,00
145 8,00 7,00 5,00 6,00 4,00 1,00 10,00 9,00 2,00 3,00
146 9,00 4,00 7,00 10,00 3,00 2,00 8,00 5,00 1,00 6,00
147 1,00 10,00 3,00 7,00 5,00 2,00 4,00 9,00 8,00 6,00
148 1,00 10,00 6,00 9,00 5,00 2,00 3,00 7,00 8,00 4,00
END DATA.
CONJOINT PLAN='CONJOINT1.SAV'
/FACTORS=

```

TANGIBLE 'Faktor Tangibles' ('fasilitas' 'jumlah perawat')
RESPONS 'Faktor Responsiveness' ('cepat' 'tanggap')
ASSUR 'Faktor Assurance' ('mampu' 'sopan')
EMPATI 'Faktor Empati' ('perhatian' 'komunikasi')
/SUBJECT=QN
/SCORE=PROD1 PROD2 PROD3 PROD4 PROD5 PROD6 PROD7 PROD8 PROD9
PROD10
/UTILITY='CONJOINT_2_UTILITY.SAV'.

Lampiran 5

Rangking seluruh responden dari stimuli yang dinilai dengan skala peringkat

| Responden | card1 | card2 | card3 | card4 | Card 5 | card6 | card7 | card8 | holdout | holdout |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-----------|-------|-------|-------|---------|---------|
| 1 | 10 | 4 | 9 | 6 | 1 | 7 | 3 | 5 | 2 | 8 |
| 2 | 5 | 8 | 3 | 2 | 10 | 4 | 9 | 6 | 7 | 1 |
| 3 | 6 | 2 | 1 | 9 | 10 | 5 | 7 | 4 | 3 | 8 |
| 4 | 7 | 8 | 10 | 5 | 6 | 1 | 9 | 4 | 3 | 2 |
| 5 | 9 | 1 | 2 | 7 | 10 | 4 | 5 | 3 | 6 | 8 |
| 6 | 9 | 1 | 3 | 6 | 10 | 2 | 8 | 4 | 5 | 7 |
| 7 | 1 | 10 | 2 | 4 | 5 | 8 | 3 | 7 | 9 | 6 |
| 8 | 6 | 5 | 4 | 9 | 8 | 7 | 2 | 10 | 1 | 3 |
| 9 | 5 | 10 | 2 | 9 | 8 | 1 | 7 | 4 | 3 | 6 |
| 10 | 10 | 2 | 1 | 9 | 6 | 5 | 7 | 3 | 4 | 8 |
| 11 | 1 | 8 | 10 | 2 | 3 | 4 | 9 | 6 | 7 | 5 |
| 12 | 8 | 9 | 10 | 4 | 3 | 7 | 2 | 6 | 5 | 1 |
| 13 | 6 | 10 | 7 | 5 | 1 | 3 | 8 | 9 | 4 | 2 |
| 14 | 2 | 10 | 3 | 9 | 6 | 1 | 5 | 8 | 7 | 4 |
| 15 | 9 | 3 | 4 | 5 | 10 | 8 | 1 | 2 | 7 | 6 |
| 16 | 1 | 6 | 10 | 2 | 3 | 5 | 9 | 8 | 7 | 4 |
| 17 | 1 | 6 | 3 | 2 | 9 | 7 | 5 | 8 | 10 | 4 |
| 18 | 4 | 10 | 8 | 9 | 1 | 3 | 2 | 6 | 5 | 7 |
| 19 | 1 | 5 | 7 | 10 | 4 | 8 | 3 | 2 | 6 | 9 |
| 20 | 6 | 1 | 10 | 2 | 4 | 9 | 5 | 8 | 7 | 3 |
| 21 | 6 | 5 | 10 | 2 | 1 | 9 | 8 | 4 | 3 | 7 |
| 22 | 10 | 9 | 5 | 4 | 3 | 2 | 8 | 7 | 6 | 1 |
| 23 | 3 | 7 | 8 | 5 | 4 | 2 | 6 | 10 | 9 | 1 |
| 24 | 10 | 2 | 1 | 5 | 9 | 8 | 4 | 3 | 6 | 7 |
| 25 | 10 | 5 | 6 | 8 | 7 | 1 | 2 | 3 | 9 | 4 |
| 26 | 7 | 1 | 10 | 6 | 4 | 5 | 9 | 2 | 3 | 8 |
| 27 | 1 | 7 | 4 | 5 | 10 | 3 | 8 | 2 | 6 | 9 |
| 28 | 5 | 9 | 8 | 4 | 2 | 1 | 7 | 10 | 6 | 3 |
| 29 | 3 | 4 | 7 | 6 | 5 | 9 | 1 | 10 | 2 | 8 |
| 30 | 1 | 7 | 5 | 2 | 10 | 6 | 4 | 8 | 9 | 3 |
| 31 | 2 | 10 | 8 | 5 | 4 | 3 | 7 | 9 | 6 | 1 |
| 32 | 1 | 6 | 3 | 2 | 9 | 8 | 4 | 7 | 10 | 5 |
| 33 | 7 | 1 | 10 | 6 | 4 | 5 | 9 | 2 | 3 | 8 |
| 24 | 9 | 8 | 5 | 7 | 4 | 1 | 10 | 6 | 2 | 3 |
| 25 | 6 | 1 | 3 | 2 | 10 | 8 | 7 | 4 | 9 | 5 |
| 36 | 6 | 2 | 9 | 1 | 4 | 10 | 3 | 7 | 8 | 5 |
| 37 | 1 | 7 | 8 | 6 | 4 | 10 | 3 | 2 | 5 | 9 |
| 38 | 5 | 10 | 2 | 9 | 8 | 1 | 7 | 4 | 3 | 6 |
| 39 | 5 | 10 | 2 | 9 | 8 | 1 | 7 | 4 | 3 | 6 |
| 40 | 4 | 2 | 9 | 6 | 3 | 8 | 7 | 1 | 5 | 10 |
| 41 | 6 | 2 | 5 | 1 | 9 | 3 | 10 | 7 | 8 | 4 |
| 42 | 2 | 3 | 9 | 4 | 8 | 1 | 10 | 5 | 6 | 7 |
| 43 | 4 | 9 | 7 | 5 | 2 | 3 | 8 | 10 | 6 | 1 |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|----|---|----|---|---|----|---|---|---|
| 44 | 3 | 8 | 9 | 2 | 5 | 4 | 10 | 7 | 6 | 1 |
| 45 | 8 | 7 | 5 | 6 | 4 | 1 | 10 | 9 | 2 | 3 |
| 46 | 9 | 4 | 7 | 10 | 3 | 2 | 8 | 5 | 1 | 6 |
| 47 | 1 | 10 | 3 | 7 | 5 | 2 | 4 | 9 | 8 | 6 |
| 48 | 1 | 10 | 6 | 9 | 5 | 2 | 3 | 7 | 8 | 4 |

Lampiran 6

Rata – Rata peringkat seluruh Responden pada Skala peringkat

| Respon den | fasilitas | Jmlh perawat | Akurat | Terpercay a | Cepat | Tanggap | Mampu | Sopan | Perhati an | Kom_b aik |
|---------------|-----------|-----------------|--------|----------------|-------|---------|-------|-------|---------------|--------------|
| 1 | 6,25 | 5 | 5,5 | 5,75 | 8 | 3,25 | 6,75 | 4,5 | 5 | 6,25 |
| 2 | 5,25 | 6,5 | 5,5 | 6,25 | 3,5 | 8,25 | 5,75 | 6 | 6,5 | 5,25 |
| 3 | 3 | 8 | 4,75 | 6,25 | 5,25 | 5,75 | 4,5 | 6,5 | 5,75 | 5,25 |
| 4 | 5,75 | 6,75 | 8 | 4,5 | 5,75 | 6,75 | 7,5 | 5 | 6,5 | 6 |
| 5 | 2,5 | 7,75 | 3,75 | 6,5 | 5,5 | 4,75 | 4,75 | 5,5 | 5,25 | 5 |
| 6 | 2,5 | 8,25 | 4,5 | 6,25 | 5 | 5,75 | 6 | 4,75 | 5,75 | 5 |
| 7 | 6,75 | 3,25 | 4,75 | 5,25 | 3,75 | 6,25 | 3,25 | 6,75 | 4,5 | 5,5 |
| 8 | 6,5 | 6,25 | 5 | 7,75 | 6,5 | 6,25 | 5,5 | 7,25 | 5,25 | 7,5 |
| 9 | 4,25 | 7,25 | 7 | 4,5 | 4,25 | 7,25 | 4,5 | 7 | 4,5 | 7 |
| 10 | 2,75 | 8 | 4,75 | 6 | 6,25 | 4,5 | 5,25 | 5,5 | 4,75 | 6 |
| 11 | 7 | 3,75 | 7,25 | 3,5 | 4,25 | 6,5 | 6,5 | 4,25 | 6,5 | 4,25 |
| 12 | 8 | 4,25 | 6,25 | 6 | 7,25 | 5 | 6,5 | 5,75 | 5,5 | 6,75 |
| 13 | 7,25 | 5 | 7,5 | 4,75 | 5,25 | 7 | 7,5 | 4,75 | 4,75 | 7,5 |
| 14 | 5,5 | 5,5 | 6,75 | 4,25 | 3,75 | 7,25 | 4,5 | 6,5 | 3,75 | 7,25 |
| 15 | 4,25 | 6,25 | 3,25 | 7,25 | 6,5 | 4 | 4 | 6,5 | 5,75 | 4,75 |
| 16 | 7,25 | 3,75 | 6,75 | 4,25 | 4,5 | 6,5 | 7 | 4 | 6,75 | 4,25 |
| 17 | 6 | 4,25 | 4 | 6,25 | 3,25 | 7 | 4,25 | 6 | 6 | 4,25 |
| 18 | 6,75 | 4 | 7,25 | 3,5 | 6 | 4,75 | 5 | 5,75 | 3,5 | 7,25 |
| 19 | 5,5 | 4,5 | 6,25 | 3,75 | 6,5 | 3,5 | 3,25 | 6,75 | 5,5 | 4,5 |
| 20 | 7 | 4,25 | 4,5 | 6,75 | 6,75 | 4,5 | 7,25 | 4 | 7 | 4,25 |
| 21 | 7 | 4,25 | 6,25 | 5 | 6,75 | 4,5 | 7 | 4,25 | 7 | 4,25 |
| 22 | 5,75 | 6,25 | 6,5 | 5,5 | 5,25 | 6,75 | 7,5 | 4,5 | 4,5 | 7,5 |
| 23 | 6,75 | 4,5 | 6,5 | 4,75 | 4,5 | 6,75 | 6,75 | 4,5 | 5 | 6,25 |
| 24 | 3,5 | 7 | 3 | 7,5 | 6 | 4,5 | 4,5 | 6 | 5,5 | 5 |
| 25 | 3,75 | 6,75 | 5,25 | 5,25 | 6,25 | 4,25 | 5,25 | 5,25 | 4 | 6,5 |
| 26 | 4,5 | 6,5 | 6,5 | 4,5 | 7 | 4 | 7 | 4 | 7 | 4 |
| 27 | 4 | 6 | 6 | 4 | 3,25 | 6,75 | 3,75 | 6,25 | 6,25 | 3,75 |
| 28 | 7 | 4,5 | 7 | 4,5 | 4,5 | 7 | 7,5 | 4 | 4,5 | 7 |
| 29 | 7,5 | 3,75 | 4,5 | 6,75 | 6,25 | 5 | 5,25 | 6 | 5,5 | 5,75 |
| 30 | 6,5 | 4,25 | 4,5 | 6,25 | 3,5 | 7,25 | 4,5 | 6,25 | 6,25 | 4,5 |
| 31 | 7,5 | 4,5 | 7,5 | 4,5 | 4,5 | 7,5 | 6,5 | 5,5 | 5,5 | 6,5 |
| 32 | 6 | 4 | 3,75 | 6,25 | 3,5 | 6,5 | 3,75 | 6,25 | 6 | 4 |
| 33 | 4,5 | 6,5 | 6,5 | 4,5 | 7 | 4 | 7 | 4 | 7 | 4 |
| 24 | 5 | 7,5 | 7,5 | 5 | 5,5 | 7 | 7,5 | 5 | 5 | 7,5 |
| 25 | 4 | 6,25 | 3,25 | 7 | 4,75 | 5,5 | 5 | 5,25 | 7 | 3,25 |
| 36 | 7 | 3,5 | 3,75 | 6,75 | 6,5 | 4 | 6,25 | 4,25 | 6,5 | 4 |
| 37 | 6,75 | 3,5 | 6 | 4,25 | 6,25 | 4 | 3,5 | 6,75 | 6,25 | 4 |
| 38 | 4,25 | 7,25 | 7 | 4,5 | 4,25 | 7,25 | 4,5 | 7 | 4,5 | 7 |
| 39 | 4,25 | 7,25 | 7 | 4,5 | 4,25 | 7,25 | 4,5 | 7 | 4,5 | 7 |
| 40 | 5 | 5 | 6 | 4 | 6,75 | 3,25 | 5,25 | 4,75 | 6,75 | 3,25 |
| 41 | 4,25 | 6,5 | 4,5 | 6,25 | 3,75 | 7 | 7 | 3,75 | 6,75 | 4 |
| 42 | 4,5 | 6 | 6,5 | 4 | 4 | 6,5 | 6,5 | 4 | 7 | 3,5 |
| 43 | 7,25 | 4,75 | 7,25 | 4,75 | 4,75 | 7,25 | 7,25 | 4,75 | 5 | 7 |

| | | | | | | | | | | |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|------|
| 44 | 7 | 5 | 7,25 | 4,75 | 4,5 | 7,5 | 7,25 | 4,75 | 7 | 5 |
| 45 | 5,5 | 7 | 7 | 5,5 | 5 | 7,5 | 8 | 4,5 | 5 | 7,5 |
| 46 | 4,5 | 7,5 | 7,25 | 4,75 | 7 | 5 | 7,25 | 4,75 | 5 | 7 |
| 47 | 6 | 4,25 | 6 | 4,25 | 3,25 | 7 | 4,25 | 6 | 3,5 | 6,75 |
| 48 | 6,25 | 4,5 | 7 | 3,75 | 4,5 | 6,25 | 4,25 | 6,5 | 4 | 6,75 |

Lampiran 7

Nilai constant dan deviasi seluruh responden dari stimuli yang dinilai dengan skala peringkat

| Respon den | Constant | Fasilitas | Jumlah perawat | Akurat | Terpercaya | Cepat | Tanggap | Mampu | Sopan | Perhatian | Kom_baik |
|------------|----------|-----------|----------------|--------|------------|--------|---------|--------|--------|-----------|----------|
| 1 | 5,625 | 0,625 | -0,625 | 0,125 | -0,125 | 2,375 | -2,375 | 1,125 | -1,125 | 0,625 | -0,625 |
| 2 | 5,875 | -0,625 | 0,625 | -0,375 | 0,375 | -2,375 | 2,375 | -0,125 | 0,125 | 0,625 | -0,625 |
| 3 | 5,5 | -2,5 | 2,5 | -0,75 | 0,75 | -0,25 | 0,25 | -1 | 1 | 0,25 | -0,25 |
| 4 | 6,25 | -0,5 | 0,5 | 1,75 | -1,75 | -0,5 | 0,5 | 0,125 | -0,125 | 0,25 | -0,25 |
| 5 | 5,125 | -2,625 | 2,625 | -1,375 | 1,375 | 0,375 | -0,375 | -0,375 | 0,375 | 0,125 | -0,125 |
| 6 | 5,375 | -2,875 | 2,875 | -0,875 | 0,875 | -0,375 | 0,375 | 0,625 | -0,625 | 0,375 | -0,375 |
| 7 | 5 | 1,75 | -1,75 | -0,25 | 0,25 | -1,125 | 1,125 | -1,75 | 1,75 | -0,5 | 0,5 |
| 8 | 6,375 | 0,125 | -0,125 | -1,375 | 1,375 | 0,125 | -0,125 | -0,875 | 0,875 | -1,125 | 1,125 |
| 9 | 5,75 | -1,5 | 1,5 | 1,125 | -1,125 | -1,5 | 1,5 | -1,125 | 1,125 | -1,125 | 1,125 |
| 10 | 5,375 | -2,625 | 2,625 | -0,625 | 0,625 | 0,875 | -0,875 | -0,125 | 0,125 | -0,625 | 0,625 |
| 11 | 5,375 | 1,625 | -1,625 | 1,875 | -1,875 | -1,125 | 1,125 | 1,125 | -1,125 | 1,125 | -1,125 |
| 12 | 6,125 | 1,875 | -1,875 | 0,125 | -0,125 | 1,125 | -1,125 | 0,375 | -0,375 | -0,625 | 0,625 |
| 13 | 6,125 | 1,125 | -1,125 | 1,375 | -1,375 | -0,875 | 0,875 | 1,375 | -1,375 | -1,375 | 1,375 |
| 14 | 5,5 | 0 | 0 | 1,25 | -1,25 | -1,75 | 1,75 | -1 | 1 | -1,75 | 1,75 |
| 15 | 5,25 | -1 | 1 | -2 | 2 | 1,25 | -1,25 | -1,25 | 1,25 | 0,5 | -0,5 |
| 16 | 5,5 | 1,75 | -1,75 | 1,25 | -1,25 | -1 | 1 | 1,5 | -1,5 | 1,25 | -1,25 |
| 17 | 5,125 | 0,875 | -0,875 | -1,125 | 1,125 | -1,875 | 1,875 | -0,875 | 0,875 | 0,875 | -0,875 |
| 18 | 5,375 | 1,375 | -1,375 | 1,875 | -1,875 | 0,625 | -0,625 | -0,375 | 0,375 | -1,875 | 1,875 |
| 19 | 5 | 0,5 | -0,5 | 1,25 | -1,25 | 1,5 | -1,5 | -1,75 | 1,75 | 0,5 | -0,5 |
| 20 | 5,625 | 1,375 | -1,375 | -1,125 | 1,125 | 1,125 | -1,125 | 1,625 | -1,625 | 1,375 | -1,375 |
| 21 | 5,625 | 1,375 | -1,375 | 0,625 | -0,625 | 1,125 | -1,125 | 1,375 | -1,375 | 1,375 | -1,375 |
| 22 | 6 | -0,25 | 0,25 | 0,5 | -0,5 | -0,75 | 0,75 | 1,5 | -1,5 | -1,5 | 1,5 |
| 23 | 5,625 | 1,125 | -1,125 | 0,875 | -0,875 | -1,125 | 1,125 | 1,125 | -1,125 | -0,625 | 0,625 |

| | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 24 | 5,25 | -1,75 | 1,75 | -2,25 | 2,25 | 0,75 | -0,75 | 0,75 | -0,75 | 0,25 | -0,25 |
| 25 | 5,25 | -1,5 | 1,5 | 0 | 0 | 1 | -1 | 0 | 0 | -1,25 | 1,25 |
| 26 | 5,5 | -1 | 1 | 1 | -1 | 1,5 | -1,5 | -1,5 | 1,5 | 1,5 | -1,5 |
| 27 | 5 | -1 | 1 | 1 | -1 | -1,75 | 1,75 | 1,25 | -1,25 | 1,25 | -1,25 |
| 28 | 5,75 | 1,25 | -1,25 | 1,25 | -1,25 | -1,25 | 1,25 | -1,75 | 1,75 | -1,25 | 1,25 |
| 29 | 5,625 | 1,875 | -1,875 | -1,125 | 1,125 | 0,625 | -0,625 | 0,375 | -0,375 | -1,25 | 1,25 |
| 30 | 5,375 | 1,25 | -1,25 | -0,875 | 0,875 | -1,875 | 1,875 | 0,875 | -0,875 | 0,875 | -0,875 |
| 31 | 6 | 1,5 | -1,5 | 1,5 | -1,5 | -1,5 | 1,5 | -0,5 | 0,5 | -0,5 | 0,5 |
| 32 | 5 | 1 | -1 | -1,25 | 1,25 | -1,5 | 1,5 | 1,25 | -1,25 | 1 | -1 |
| 33 | 5,5 | -1 | 1 | 1 | -1 | 1,5 | -1,5 | -1,5 | 1,5 | 1,5 | -1,5 |
| 34 | 6,25 | -1,25 | 1,25 | 1,25 | -1,25 | -0,75 | 0,75 | -1,25 | 1,25 | -1,25 | 1,25 |
| 35 | 5,125 | -1,25 | 1,25 | -1,875 | 1,875 | -0,375 | 0,375 | 0,125 | -0,125 | 1,875 | -1,875 |
| 36 | 5,25 | 1,75 | -1,75 | -1,5 | 1,5 | 1,25 | -1,25 | -1 | 1 | 1,25 | -1,25 |
| 37 | 5,125 | 1,625 | -1,625 | 0,875 | -0,875 | 1,125 | -1,125 | 1,625 | -1,625 | 1,125 | -1,125 |
| 38 | 5,75 | -1,5 | 1,5 | 1,25 | -1,25 | -1,5 | 1,5 | 1,25 | -1,25 | -1,25 | 1,25 |
| 39 | 5,75 | -1,5 | 1,5 | 1,25 | -1,25 | -1,5 | 1,5 | 1,25 | -1,25 | -1,25 | 1,25 |
| 40 | 5 | 0 | 0 | 1 | -1 | 1,75 | -1,75 | -0,25 | 0,25 | 1,75 | -1,75 |
| 41 | 5,375 | -1,125 | 1,125 | -0,875 | 0,875 | -1,625 | 1,625 | -1,625 | 1,625 | 1,375 | -1,375 |
| 42 | 5,25 | -0,75 | 0,75 | 1,25 | -1,25 | -1,25 | 1,25 | -1,25 | 1,25 | 1,75 | -1,75 |
| 43 | 6 | 1,25 | -1,25 | 1,25 | -1,25 | -1,25 | 1,25 | -1,25 | 1,25 | -1 | 1 |
| 44 | 6 | 1 | -1 | 1,25 | -1,25 | -1,5 | 1,5 | -1,25 | 1,25 | 1 | -1 |
| 45 | 6,25 | -0,75 | 0,75 | 0,75 | -0,75 | -1,25 | 1,25 | -1,75 | 1,75 | -1,25 | 1,25 |
| 46 | 6 | -1,5 | 1,5 | 1,25 | -1,25 | 1 | -1 | -1,25 | 1,25 | -1 | 1 |
| 47 | 5,125 | 0,875 | -0,875 | 0,875 | -0,875 | -1,875 | 1,875 | 0,875 | -0,875 | -1,625 | 1,625 |
| 48 | 5,375 | 0,875 | -0,875 | 1,625 | -1,625 | -0,875 | 0,875 | 1,125 | -1,125 | -1,375 | 1,375 |
| Penilaian umum | 5,5495 | -0,13 | 0,13 | 0,2891 | -0,2891 | -0,3203 | 0,3203 | -1,589 | 0,1589 | 0,0026 | -0,0026 |

SUBJECT NAME: 102,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|-------------------------------------|----------|---|
| 15,15 | - ,6250 (,6250) ,6250 (,6250) | TANGIBLE | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 9,09 | - ,3750 (,6250) ,3750 (,6250) | RELIAB | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 57,58 | -2,3750 (,6250) 2,3750 (,6250) | RESPONS | Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| 3,03 | - ,1250 (,6250) ,1250 (,6250) | ASSUR | Faktor Assurance mampu sopan |
| 15,15 | ,6250 (,6250) - ,6250 (,6250) | EMPATI | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 5,8750 (,6250) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,945

Significance = ,0002

Kendall's tau = ,786

Significance = ,0032

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 103,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|-------------------------------------|----------|---|
| 52,63 | -2,5000 (,6374) 2,5000 (,6374) | TANGIBLE | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 15,79 | - ,7500 (,6374) ,7500 (,6374) | RELIAB | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 5,26 | - ,2500 (,6374) ,2500 (,6374) | RESPONS | Faktor Responsiviness cepat tanggap |

| | | | | |
|--------------------------------------|--|----------------------|----------|------------------|
| 21,05 | | -1,0000 (,6374) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | | 1,0000 (,6374) | -- | mampu |
| | | | -- | sopan |
| 5,26 | | ,2500 (,6374) | EMPATI | Faktor Empati |
| | | -,2500 (,6374) | | perhatian |
| | | | | komunikasi |
| | | 5,5000 (,6374) | CONSTANT | |
| Pearson's R = ,952 | | Significance = ,0001 | | |
| Kendall's tau = ,857 | | Significance = ,0015 | | |
| Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts | | Significance = . | | |

SUBJECT NAME: 104,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|---------------|-----------------------|
| 11,76 | | TANGIBLE |
| | | - |
| | | - |
| | | Faktor Tangibles |
| | | fasilitas |
| | | jumlah perawat |
| 41,18 | | RELIAB |
| | | 1,7500 (1,0607) |
| | | -,7500 (1,0607) |
| | | ---- |
| | | ---- |
| | | Faktor Reliability |
| | | akurat |
| | | terpercaya |
| 11,76 | | RESPONS |
| | | -,5000 (1,0607) |
| | | ,5000 (1,0607) |
| | | - |
| | | - |
| | | Faktor Responsiveness |
| | | cepat |
| | | tanggap |
| 29,41 | | ASSUR |
| | | 1,2500 (1,0607) |
| | | -,2500 (1,0607) |
| | | --- |
| | | --- |
| | | Faktor Assurance |
| | | mampu |
| | | sopan |
| 5,88 | | EMPATI |
| | | ,2500 (1,0607) |
| | | -,2500 (1,0607) |
| | | - |
| | | - |
| | | Faktor Empati |
| | | perhatian |
| | | komunikasi |
| | | 6,2500 (1,0607) |
| | | CONSTANT |

Pearson's R = ,835 Significance = ,0049

Kendall's tau = ,667 Significance = ,0119

Kendall's tau = -1,00 for 2 holdouts Significance = .

| | | | | |
|---------------|---|----------------------|----------|----------------------|
| 12,20 | | ,6250 (,3750) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | | -,6250 (,3750) | - | mampu |
| | | | - | sopan |
| 7,32 | | ,3750 (,3750) | EMPATI | Faktor Empati |
| | | -,3750 (,3750) | - | perhatian |
| | | | - | komunikasi |
| | | 5,3750 (,3750) | CONSTANT | |
| Pearson's R | = | ,986 | | Significance = ,0000 |
| Kendall's tau | = | ,929 | | Significance = ,0006 |
| Kendall's tau | = | 1,000 for 2 holdouts | | Significance = . |

SUBJECT NAME: 107,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | | |
|------------|------------------|----------|------|-----------------------|
| 31,82 | 1,7500 (,5000) | TANGIBLE | ---- | Faktor Tangibles |
| | -1,7500 (,5000) | ---- | ---- | fasilitas |
| | | | ---- | jumlah perawat |
| 4,55 | -,2500 (,5000) | RELIAB | - | Faktor Reliability |
| | ,2500 (,5000) | - | - | akurat |
| | | | - | terpercaya |
| 22,73 | -1,2500 (,5000) | RESPONS | --- | Faktor Responsiviness |
| | 1,2500 (,5000) | --- | --- | cepat |
| | | | --- | tanggap |
| 31,82 | -1,7500 (,5000) | ASSUR | ---- | Faktor Assurance |
| | 1,7500 (,5000) | ---- | ---- | mampu |
| | | | ---- | sopan |
| 9,09 | -,5000 (,5000) | EMPATI | - | Faktor Empati |
| | ,5000 (,5000) | - | - | perhatian |
| | | | - | komunikasi |
| | 5,0000 (,5000) | CONSTANT | | |

| | | | | |
|---------------|---|----------------------|--|----------------------|
| Pearson's R | = | ,970 | | Significance = ,0000 |
| Kendall's tau | = | ,909 | | Significance = ,0009 |
| Kendall's tau | = | 1,000 for 2 holdouts | | Significance = . |

SUBJECT NAME: 108,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|-----------------------------------|----------|---|
| 3,45 | ,1250(1,0680) -,1250(1,0680) | TANGIBLE | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 37,93 | -1,3750(1,0680) 1,3750(1,0680) | RELIAB | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 3,45 | ,1250(1,0680) -,1250(1,0680) | RESPONS | Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| 24,14 | -,8750(1,0680) ,8750(1,0680) | ASSUR | Faktor Assurance mampu sopan |
| 31,03 | -1,1250(1,0680) 1,1250(1,0680) | EMPATI | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 6,3750(1,0680) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,796

Significance = ,0090

Kendall's tau = ,519

Significance = ,0393

Kendall's tau = -1,00 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 109,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|---------------------------------|----------|---|
| 22,22 | -1,5000(,3536) 1,5000(,3536) | TANGIBLE | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 18,52 | 1,2500(,3536) -1,2500(,3536) | RELIAB | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 22,22 | -1,5000(,3536) 1,5000(,3536) | RESPONS | Faktor Responsiviness cepat tanggap |

| | | | | |
|-------|------------------|-----|-------|------------------|
| 18,52 | -1,2500 (,3536) | --- | ASSUR | Faktor Assurance |
| | 1,2500 (,3536) | --- | | mampu |
| | | --- | | sopan |

| | | | | |
|-------|------------------|-----|--------|---------------|
| 18,52 | -1,2500 (,3536) | --- | EMPATI | Faktor Empati |
| | 1,2500 (,3536) | --- | | perhatian |
| | | --- | | komunikasi |

5,7500 (,3536) CONSTANT

Pearson's R = ,987 Significance = ,0000

Kendall's tau = ,926 Significance = ,0011

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 110,00

Importance Utility(s.e.) Factor

| | | | | |
|-------|------------------|------|----------|------------------|
| 53,85 | -2,6250 (,6250) | ---- | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | 2,6250 (,6250) | ---- | | fasilitas |
| | | ---- | | jumlah perawat |

| | | | | |
|-------|-----------------|---|--------|--------------------|
| 12,82 | -,6250 (,6250) | - | RELIAB | Faktor Reliability |
| | ,6250 (,6250) | - | | akurat |
| | | - | | terpercaya |

| | | | | |
|-------|-----------------|---|---------|-----------------------|
| 17,95 | ,8750 (,6250) | - | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | -,8750 (,6250) | - | | cepat |
| | | - | | tanggap |

| | | | | |
|------|-----------------|--|-------|------------------|
| 2,56 | -,1250 (,6250) | | ASSUR | Faktor Assurance |
| | ,1250 (,6250) | | | mampu |
| | | | | sopan |

| | | | | |
|-------|-----------------|---|--------|---------------|
| 12,82 | -,6250 (,6250) | - | EMPATI | Faktor Empati |
| | ,6250 (,6250) | - | | perhatian |
| | | - | | komunikasi |

5,3750 (,6250) CONSTANT

Pearson's R = ,957 Significance = ,0001

Kendall's tau = ,857 Significance = ,0015

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 111,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|------------------|----------|-----------------------------|
| 23,64 | 1,6250 (,1250) | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | -1,6250 (,1250) | ---- | fasilitas jumlah perawat |
| 27,27 | 1,8750 (,1250) | RELIAB | Faktor Reliability |
| | -1,8750 (,1250) | ---- | akurat terpercaya |
| 16,36 | -1,1250 (,1250) | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | 1,1250 (,1250) | -- | cepat tanggap |
| 16,36 | 1,1250 (,1250) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | -1,1250 (,1250) | -- | mampu sopan |
| 16,36 | 1,1250 (,1250) | EMPATI | Faktor Empati |
| | -1,1250 (,1250) | -- | perhatian komunikasi |
| | 5,3750 (,1250) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,998

Significance = ,0000

Kendall's tau = 1,000

Significance = ,0003

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 112,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|------------------|----------|-----------------------------|
| 45,45 | 1,8750 (1,0078) | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | -1,8750 (1,0078) | ---- | fasilitas jumlah perawat |
| 3,03 | ,1250 (1,0078) | RELIAB | Faktor Reliability |
| | -,1250 (1,0078) | | akurat terpercaya |
| 27,27 | 1,1250 (1,0078) | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | -1,1250 (1,0078) | -- | cepat tanggap |

| | | | | |
|---------------|---|----------------------|----------|----------------------|
| 9,09 | | ,3750 (1,0078) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | | -,3750 (1,0078) | - | mampu |
| | | | - | sopan |
| 15,15 | | -,6250 (1,0078) | EMPATI | Faktor Empati |
| | | ,6250 (1,0078) | - | perhatian |
| | | | - | komunikasi |
| | | 6,1250 (1,0078) | CONSTANT | |
| Pearson's R | = | ,851 | | Significance = ,0037 |
| Kendall's tau | = | ,643 | | Significance = ,0130 |
| Kendall's tau | = | 1,000 for 2 holdouts | | Significance = . |

SUBJECT NAME: 113,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | | |
|---------------|------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| 18,37 | 1,1250 (,4507) | TANGIBLE | Faktor Tangibles | |
| | -1,1250 (,4507) | --- | fasilitas | |
| | | --- | jumlah perawat | |
| 22,45 | 1,3750 (,4507) | RELIAB | Faktor Reliability | |
| | -1,3750 (,4507) | ---- | akurat | |
| | | ---- | terpercaya | |
| 14,29 | -,8750 (,4507) | RESPONS | Faktor Responsiviness | |
| | ,8750 (,4507) | --- | cepat | |
| | | --- | tanggap | |
| 22,45 | 1,3750 (,4507) | ASSUR | Faktor Assurance | |
| | -1,3750 (,4507) | ---- | mampu | |
| | | ---- | sopan | |
| 22,45 | -1,3750 (,4507) | EMPATI | Faktor Empati | |
| | 1,3750 (,4507) | ---- | perhatian | |
| | | ---- | komunikasi | |
| | 6,1250 (,4507) | CONSTANT | | |
| Pearson's R | = | ,975 | | Significance = ,0000 |
| Kendall's tau | = | ,889 | | Significance = ,0013 |
| Kendall's tau | = | 1,000 for 2 holdouts | | Significance = . |

SUBJECT NAME: 114,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|-------------------------------------|----------|---|
| ,00 | ,0000 (,7289) ,0000 (,7289) | TANGIBLE | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 21,74 | 1,2500 (,7289) -1,2500 (,7289) | RELIAB | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 30,43 | -1,7500 (,7289) 1,7500 (,7289) | RESPONS | Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| 17,39 | -1,0000 (,7289) 1,0000 (,7289) | ASSUR | Faktor Assurance mampu sopan |
| 30,43 | -1,7500 (,7289) 1,7500 (,7289) | EMPATI | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 5,5000 (,7289) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,944

Significance = ,0002

Kendall's tau = ,857

Significance = ,0015

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 115,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|-------------------------------------|----------|---|
| 16,67 | -1,0000 (,8839) 1,0000 (,8839) | TANGIBLE | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 33,33 | -2,0000 (,8839) 2,0000 (,8839) | RELIAB | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 20,83 | 1,2500 (,8839) -1,2500 (,8839) | RESPONS | Faktor Responsiviness cepat tanggap |

| | | | | | |
|--------------------------------------|------------------|----------|----------------------|-----|------------------|
| 20,83 | -1,2500 (,8839) | --- | | --- | Faktor Assurance |
| | 1,2500 (,8839) | | | --- | mampu |
| | | | | | sopan |
| 8,33 | ,5000 (,8839) | | | - | Faktor Empati |
| | -,5000 (,8839) | | | - | perhatian |
| | | | | | komunikasi |
| | 5,2500 (,8839) | CONSTANT | | | |
| Pearson's R = ,918 | | | Significance = ,0006 | | |
| Kendall's tau = ,643 | | | Significance = ,0130 | | |
| Kendall's tau = -1,00 for 2 holdouts | | | Significance = . | | |

SUBJECT NAME: 116,00

Importance Utility(s.e.) Factor

| | | | | |
|-------|------------------|----------|------|-----------------------|
| 25,93 | 1,7500 (,3953) | | ---- | Faktor Tangibles |
| | -1,7500 (,3953) | | ---- | fasilitas |
| | | | | jumlah perawat |
| 18,52 | 1,2500 (,3953) | | --- | Faktor Reliability |
| | -1,2500 (,3953) | | --- | akurat |
| | | | | terpercaya |
| 14,81 | -1,0000 (,3953) | | -- | Faktor Responsiveness |
| | 1,0000 (,3953) | | -- | cepat |
| | | | | tanggap |
| 22,22 | 1,5000 (,3953) | | --- | Faktor Assurance |
| | -1,5000 (,3953) | | --- | mampu |
| | | | | sopan |
| 18,52 | 1,2500 (,3953) | | --- | Faktor Empati |
| | -1,2500 (,3953) | | --- | perhatian |
| | | | | komunikasi |
| | 5,5000 (,3953) | CONSTANT | | |

Pearson's R = ,984 Significance = ,0000

Kendall's tau = ,929 Significance = ,0006

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 117,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|-------------------------------------|----------|-----------------------|
| 15,56 | ,8750 (,3750) -,8750 (,3750) | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | | -- | fasilitas |
| | | -- | jumlah perawat |
| 20,00 | -1,1250 (,3750) 1,1250 (,3750) | RELIAB | Faktor Reliability |
| | | -- | akurat |
| | | -- | terpercaya |
| 33,33 | -1,8750 (,3750) 1,8750 (,3750) | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | | ---- | cepat |
| | | ---- | tanggap |
| 15,56 | -,8750 (,3750) ,8750 (,3750) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | | -- | mampu |
| | | -- | sopan |
| 15,56 | ,8750 (,3750) -,8750 (,3750) | EMPATI | Faktor Empati |
| | | -- | perhatian |
| | | -- | komunikasi |
| | 5,1250 (,3750) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,981 Significance = ,0000

Kendall's tau = ,929 Significance = ,0006

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 118,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|-------------------------------------|----------|-----------------------|
| 22,45 | 1,3750 (,5154) -1,3750 (,5154) | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | | --- | fasilitas |
| | | --- | jumlah perawat |
| 30,61 | 1,8750 (,5154) -1,8750 (,5154) | RELIAB | Faktor Reliability |
| | | ---- | akurat |
| | | ---- | terpercaya |
| 10,20 | ,6250 (,5154) -,6250 (,5154) | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | | - | cepat |
| | | - | tanggap |

| | | | | | |
|---------------|---|----------------------|--|--------------|------------------|
| 6,12 | | - ,3750 (,5154) | | ASSUR | Faktor Assurance |
| | | ,3750 (,5154) | | - | mampu |
| | | | | - | sopan |
| | | | | | |
| 30,61 | | -1,8750 (,5154) | | EMPATI | Faktor Empati |
| | | 1,8750 (,5154) | | ---- | perhatian |
| | | | | ---- | komunikasi |
| | | 5,3750 (,5154) | | CONSTANT | |
| | | | | | |
| Pearson's R | = | ,973 | | Significance | = ,0000 |
| Kendall's tau | = | 1,000 | | Significance | = ,0003 |
| Kendall's tau | = | 1,000 for 2 holdouts | | Significance | = . |

SUBJECT NAME: 119,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | | | |
|------------|---------------|------------------|--|----------|-----------------------|
| 9,09 | | ,5000 (,7500) | | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | | -,5000 (,7500) | | - | fasilitas |
| | | | | - | jumlah perawat |
| | | | | | |
| 22,73 | | 1,2500 (,7500) | | RELIAB | Faktor Reliability |
| | | -1,2500 (,7500) | | --- | akurat |
| | | | | --- | terpercaya |
| | | | | | |
| 27,27 | | 1,5000 (,7500) | | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | | -1,5000 (,7500) | | --- | cepat |
| | | | | --- | tanggap |
| | | | | | |
| 31,82 | | -1,7500 (,7500) | | ASSUR | Faktor Assurance |
| | | 1,7500 (,7500) | | ---- | mampu |
| | | | | ---- | sopan |
| | | | | | |
| 9,09 | | ,5000 (,7500) | | EMPATI | Faktor Empati |
| | | -,5000 (,7500) | | - | perhatian |
| | | | | - | komunikasi |
| | | 5,0000 (,7500) | | CONSTANT | |

Pearson's R = ,931 Significance = ,0004
 Kendall's tau = ,929 Significance = ,0006
 Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 120,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|------------------|----------|-----------------------------|
| 20,75 | 1,3750 (,3750) | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | -1,3750 (,3750) | --- | fasilitas jumlah perawat |
| 16,98 | -1,1250 (,3750) | RELIAB | Faktor Reliability |
| | 1,1250 (,3750) | --- | akurat terpercaya |
| 16,98 | 1,1250 (,3750) | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | -1,1250 (,3750) | --- | cepat tanggap |
| 24,53 | 1,6250 (,3750) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | -1,6250 (,3750) | ---- | mampu sopan |
| 20,75 | 1,3750 (,3750) | EMPATI | Faktor Empati |
| | -1,3750 (,3750) | --- | perhatian komunikasi |
| | 5,6250 (,3750) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,985 Significance = ,0000

Kendall's tau = ,929 Significance = ,0006

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 121,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|------------------|----------|-----------------------------|
| 23,40 | 1,3750 (,9763) | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | -1,3750 (,9763) | ---- | fasilitas jumlah perawat |
| 10,64 | ,6250 (,9763) | RELIAB | Faktor Reliability |
| | -,6250 (,9763) | -- | akurat terpercaya |
| 19,15 | 1,1250 (,9763) | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | -1,1250 (,9763) | --- | cepat tanggap |

| | | | | |
|-------|------------------|-------|-------|------------------|
| 23,40 | 1,3750 (,9763) | ASSUR | ----- | Faktor Assurance |
| | -1,3750 (,9763) | ----- | | mampu sopan |

| | | | | |
|-------|------------------|--------|-------|----------------------|
| 23,40 | 1,3750 (,9763) | EMPATI | ----- | Faktor Empati |
| | -1,3750 (,9763) | ----- | | perhatian komunikasi |

5,6250 (,9763) CONSTANT

Pearson's R = ,891 Significance = ,0015

Kendall's tau = ,857 Significance = ,0015

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 122,00

Importance Utility(s.e.) Factor

| | | | | | |
|------|--|------------------|----------|---|--------------------------|
| 5,56 | | - ,2500 (1,0308) | TANGIBLE | - | Faktor Tangibles |
| | | ,2500 (1,0308) | | | fasilitas jumlah perawat |

| | | | | | |
|-------|--|------------------|--------|---|--------------------|
| 11,11 | | ,5000 (1,0308) | RELIAB | - | Faktor Reliability |
| | | - ,5000 (1,0308) | | | akurat terpercaya |

| | | | | | |
|-------|--|------------------|---------|----|-----------------------|
| 16,67 | | - ,7500 (1,0308) | RESPONS | -- | Faktor Responsiviness |
| | | ,7500 (1,0308) | | | cepat tanggap |

| | | | | | |
|-------|--|------------------|-------|-------|------------------|
| 33,33 | | 1,5000 (1,0308) | ASSUR | ----- | Faktor Assurance |
| | | -1,5000 (1,0308) | ----- | | mampu sopan |

| | | | | | |
|-------|--|------------------|--------|-------|----------------------|
| 33,33 | | -1,5000 (1,0308) | EMPATI | ----- | Faktor Empati |
| | | 1,5000 (1,0308) | ----- | | perhatian komunikasi |

6,0000 (1,0308) CONSTANT

Pearson's R = ,847 Significance = ,0040

Kendall's tau = ,643 Significance = ,0130

Kendall's tau = . for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 123,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|------------------|----------|-----------------------------|
| 23,08 | 1,1250 (,8004) | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | -1,1250 (,8004) | | fasilitas jumlah perawat |
| 17,95 | ,8750 (,8004) | RELIAB | Faktor Reliability |
| | -,8750 (,8004) | | akurat terpercaya |
| 23,08 | -1,1250 (,8004) | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | 1,1250 (,8004) | | cepat tanggap |
| 23,08 | 1,1250 (,8004) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | -1,1250 (,8004) | | mampu sopan |
| 12,82 | -,6250 (,8004) | EMPATI | Faktor Empati |
| | ,6250 (,8004) | | perhatian komunikasi |
| | 5,6250 (,8004) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,891

Significance = ,0015

Kendall's tau = ,741

Significance = ,0060

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 124,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|------------------|----------|-----------------------------|
| 30,43 | -1,7500 (,5590) | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | 1,7500 (,5590) | | fasilitas jumlah perawat |
| 39,13 | -2,2500 (,5590) | RELIAB | Faktor Reliability |
| | 2,2500 (,5590) | | akurat terpercaya |
| 13,04 | ,7500 (,5590) | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | -,7500 (,5590) | | cepat tanggap |

| | | | | |
|---------------|---|----------------------|----------|----------------------|
| 13,04 | | - ,7500 (,5590) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | | ,7500 (,5590) | - | mampu |
| | | | - | sopan |
| 4,35 | | ,2500 (,5590) | EMPATI | Faktor Empati |
| | | - ,2500 (,5590) | | perhatian |
| | | | | komunikasi |
| | | 5,2500 (,5590) | CONSTANT | |
| Pearson's R | = | ,968 | | Significance = ,0000 |
| Kendall's tau | = | ,786 | | Significance = ,0032 |
| Kendall's tau | = | 1,000 for 2 holdouts | | Significance = . |

SUBJECT NAME: 125,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | | |
|---------------|------------------|----------------------|------|-----------------------|
| 40,00 | -1,5000 (1,3463) | TANGIBLE | ---- | Faktor Tangibles |
| | 1,5000 (1,3463) | | | fasilitas |
| | | | ---- | jumlah perawat |
| ,00 | ,0000 (1,3463) | RELIAB | | Faktor Reliability |
| | ,0000 (1,3463) | | | akurat |
| | | | | terpercaya |
| 26,67 | 1,0000 (1,3463) | RESPONS | --- | Faktor Responsiviness |
| | -1,0000 (1,3463) | | | cepat |
| | | | --- | tanggap |
| ,00 | ,0000 (1,3463) | ASSUR | | Faktor Assurance |
| | ,0000 (1,3463) | | | mampu |
| | | | | sopan |
| 33,33 | -1,2500 (1,3463) | EMPATI | --- | Faktor Empati |
| | 1,2500 (1,3463) | | | perhatian |
| | | | --- | komunikasi |
| | 5,2500 (1,3463) | CONSTANT | | |
| Pearson's R | = | ,755 | | Significance = ,0151 |
| Kendall's tau | = | ,540 | | Significance = ,0369 |
| Kendall's tau | = | -1,00 for 2 holdouts | | Significance = . |

SUBJECT NAME: 126,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|------------------|-------------|-----------------------------|
| 15,38 | -1,0000 (,0000) | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | 1,0000 (,0000) | --- --- | fasilitas jumlah perawat |
| 15,38 | 1,0000 (,0000) | RELIAB | Faktor Reliability |
| | -1,0000 (,0000) | --- --- | akurat terpercaya |
| 23,08 | 1,5000 (,0000) | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | -1,5000 (,0000) | ---- ---- | cepat tanggap |
| 23,08 | 1,5000 (,0000) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | -1,5000 (,0000) | ---- ---- | mampu sopan |
| 23,08 | 1,5000 (,0000) | EMPATI | Faktor Empati |
| | -1,5000 (,0000) | ---- ---- | perhatian komunikasi |
| | 5,5000 (,0000) | CONSTANT | |

Pearson's R = 1,000

Significance = .

Kendall's tau = 1,000

Significance = ,0003

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 127,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|------------------|-------------|-----------------------------|
| 16,00 | -1,0000 (,3953) | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | 1,0000 (,3953) | -- -- | fasilitas jumlah perawat |
| 16,00 | 1,0000 (,3953) | RELIAB | Faktor Reliability |
| | -1,0000 (,3953) | -- -- | akurat terpercaya |
| 28,00 | -1,7500 (,3953) | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | 1,7500 (,3953) | ---- ---- | cepat tanggap |

| | | | | |
|-------|-----------------|-----|--|------------------------------------|
| 20,00 | -1,2500(,3953) | --- | | Faktor Assurance mampu sopan |
| | 1,2500(,3953) | --- | | |

| | | | | |
|-------|-----------------|-----|--|--|
| 20,00 | 1,2500(,3953) | --- | | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | -1,2500(,3953) | --- | | |

5,0000(,3953) CONSTANT

Pearson's R = ,981

Significance = ,0000

Kendall's tau = ,929

Significance = ,0006

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 128,00

Importance Utility(s.e.) Factor

| | | | | |
|-------|-----------------|-----|--|---|
| 18,52 | 1,2500(,2500) | --- | | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| | -1,2500(,2500) | --- | | |

| | | | | |
|-------|-----------------|-----|--|--|
| 18,52 | 1,2500(,2500) | --- | | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| | -1,2500(,2500) | --- | | |

| | | | | |
|-------|-----------------|-----|--|---|
| 18,52 | -1,2500(,2500) | --- | | Faktor Responsiveness cepat tanggap |
| | 1,2500(,2500) | --- | | |

| | | | | |
|-------|-----------------|------|--|------------------------------------|
| 25,93 | 1,7500(,2500) | ---- | | Faktor Assurance mampu sopan |
| | -1,7500(,2500) | ---- | | |

| | | | | |
|-------|-----------------|-----|--|--|
| 18,52 | -1,2500(,2500) | --- | | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 1,2500(,2500) | --- | | |

5,7500(,2500) CONSTANT

Pearson's R = ,993

Significance = ,0000

Kendall's tau = ,964

Significance = ,0005

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 129,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|------------------|----------|-----------------------------|
| 45,45 | 1,8750 (1,1524) | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | -1,8750 (1,1524) | | fasilitas jumlah perawat |
| 27,27 | -1,1250 (1,1524) | RELIAB | Faktor Reliability |
| | 1,1250 (1,1524) | | akurat terpercaya |
| 15,15 | ,6250 (1,1524) | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | -,6250 (1,1524) | | cepat tanggap |
| 9,09 | -,3750 (1,1524) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | ,3750 (1,1524) | | mampu sopan |
| 3,03 | -,1250 (1,1524) | EMPATI | Faktor Empati |
| | ,1250 (1,1524) | | perhatian komunikasi |
| | 5,6250 (1,1524) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,817

Significance = ,0067

Kendall's tau = ,571

Significance = ,0239

Kendall's tau = -1,00 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 130,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|------------------|----------|-----------------------------|
| 20,00 | 1,1250 (,6731) | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | -1,1250 (,6731) | | fasilitas jumlah perawat |
| 15,56 | -,8750 (,6731) | RELIAB | Faktor Reliability |
| | ,8750 (,6731) | | akurat terpercaya |
| 33,33 | -1,8750 (,6731) | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | 1,8750 (,6731) | | cepat tanggap |

| | | | | | |
|-------|--------------------------|------------------|----|-------|------------------|
| 15,56 | <input type="checkbox"/> | - ,8750 (,6731) | -- | ASSUR | Faktor Assurance |
| | | ,8750 (,6731) | -- | | mampu |
| | | | | | sopan |

| | | | | | |
|-------|--------------------------|------------------|----|--------|---------------|
| 15,56 | <input type="checkbox"/> | ,8750 (,6731) | -- | EMPATI | Faktor Empati |
| | | - ,8750 (,6731) | -- | | perhatian |
| | | | | | komunikasi |

5,3750 (,6731) CONSTANT

Pearson's R = ,942

Significance = ,0002

Kendall's tau = ,889

Significance = ,0013

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 131,00

Importance Utility(s.e.) Factor

| | | | | | |
|-------|--------------------------|------------------|------|----------|------------------|
| 27,27 | <input type="checkbox"/> | 1,5000 (,3536) | ---- | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | | -1,5000 (,3536) | ---- | | fasilitas |
| | | | | | jumlah perawat |

| | | | | | |
|-------|--------------------------|------------------|------|--------|--------------------|
| 27,27 | <input type="checkbox"/> | 1,5000 (,3536) | ---- | RELIAB | Faktor Reliability |
| | | -1,5000 (,3536) | ---- | | akurat |
| | | | | | terpercaya |

| | | | | | |
|-------|--------------------------|------------------|------|---------|-----------------------|
| 27,27 | <input type="checkbox"/> | -1,5000 (,3536) | ---- | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | | 1,5000 (,3536) | ---- | | cepat |
| | | | | | tanggap |

| | | | | | |
|------|--------------------------|------------------|---|-------|------------------|
| 9,09 | <input type="checkbox"/> | ,5000 (,3536) | - | ASSUR | Faktor Assurance |
| | | - ,5000 (,3536) | - | | mampu |
| | | | | | sopan |

| | | | | | |
|------|--------------------------|------------------|---|--------|---------------|
| 9,09 | <input type="checkbox"/> | - ,5000 (,3536) | - | EMPATI | Faktor Empati |
| | | ,5000 (,3536) | - | | perhatian |
| | | | | | komunikasi |

6,0000 (,3536) CONSTANT

Pearson's R = ,983

Significance = ,0000

Kendall's tau = ,964

Significance = ,0005

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 132,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|------------------|-----------|-----------------------------|
| 16,67 | 1,0000 (,2500) | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | -1,0000 (,2500) | --- --- | fasilitas jumlah perawat |
| 20,83 | -1,2500 (,2500) | RELIAB | Faktor Reliability |
| | 1,2500 (,2500) | --- --- | akurat terpercaya |
| 25,00 | -1,5000 (,2500) | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | 1,5000 (,2500) | ---- ---- | cepat tanggap |
| 20,83 | -1,2500 (,2500) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | 1,2500 (,2500) | --- --- | mampu sopan |
| 16,67 | 1,0000 (,2500) | EMPATI | Faktor Empati |
| | -1,0000 (,2500) | --- --- | perhatian komunikasi |
| | 5,0000 (,2500) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,992

Significance = ,0000

Kendall's tau = ,964

Significance = ,0005

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 133,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|------------------|-----------|-----------------------------|
| 15,38 | -1,0000 (,0000) | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | 1,0000 (,0000) | --- --- | fasilitas jumlah perawat |
| 15,38 | 1,0000 (,0000) | RELIAB | Faktor Reliability |
| | -1,0000 (,0000) | --- --- | akurat terpercaya |
| 23,08 | 1,5000 (,0000) | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | -1,5000 (,0000) | ---- ---- | cepat tanggap |

| | | | |
|-------|------------------|-------|------------------|
| 23,08 | 1,5000 (,0000) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | -1,5000 (,0000) | ----- | mampu sopan |

| | | | |
|-------|------------------|--------|----------------------|
| 23,08 | 1,5000 (,0000) | EMPATI | Faktor Empati |
| | -1,5000 (,0000) | ----- | perhatian komunikasi |

5,5000 (,0000) CONSTANT

Pearson's R = 1,000

Significance = .

Kendall's tau = 1,000

Significance = ,0003

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 134,00

Importance Utility(s.e.) Factor

| | | | |
|-------|------------------|----------|--------------------------|
| 21,74 | -1,2500 (,5590) | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | 1,2500 (,5590) | ----- | fasilitas jumlah perawat |

| | | | |
|-------|------------------|--------|--------------------|
| 21,74 | 1,2500 (,5590) | RELIAB | Faktor Reliability |
| | -1,2500 (,5590) | ----- | akurat terpercaya |

| | | | |
|-------|-----------------|---------|-----------------------|
| 13,04 | -,7500 (,5590) | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | ,7500 (,5590) | -- | cepat tanggap |

| | | | |
|-------|------------------|-------|------------------|
| 21,74 | 1,2500 (,5590) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | -1,2500 (,5590) | ----- | mampu sopan |

| | | | |
|-------|------------------|--------|----------------------|
| 21,74 | -1,2500 (,5590) | EMPATI | Faktor Empati |
| | 1,2500 (,5590) | ----- | perhatian komunikasi |

6,2500 (,5590) CONSTANT

Pearson's R = ,957

Significance = ,0001

Kendall's tau = ,889

Significance = ,0013

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 135,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|------------------|---|
| 20,93 | -1,1250 (,2795) | TANGIBLE |
| | 1,1250 (,2795) | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 34,88 | -1,8750 (,2795) | RELIAB |
| | 1,8750 (,2795) | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 6,98 | -,3750 (,2795) | RESPONS |
| | ,3750 (,2795) | Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| 2,33 | -,1250 (,2795) | ASSUR |
| | ,1250 (,2795) | Faktor Assurance mampu sopan |
| 34,88 | 1,8750 (,2795) | EMPATI |
| | -1,8750 (,2795) | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 5,1250 (,2795) | CONSTANT |

Pearson's R = ,991 Significance = ,0000

Kendall's tau = 1,000 Significance = ,0003

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 136,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|------------------|---|
| 25,93 | 1,7500 (,0000) | TANGIBLE |
| | -1,7500 (,0000) | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 22,22 | -1,5000 (,0000) | RELIAB |
| | 1,5000 (,0000) | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 18,52 | 1,2500 (,0000) | RESPONS |
| | -1,2500 (,0000) | Faktor Responsiviness cepat tanggap |

| | | | | |
|---------------|------------------------|----------|------|-----------------------|
| 14,81 | 1,0000 (,0000) | ASSUR | -- | Faktor Assurance |
| | -1,0000 (,0000) | | -- | mampu |
| | | | | sopan |
| | | | | |
| 18,52 | 1,2500 (,0000) | EMPATI | --- | Faktor Empati |
| | -1,2500 (,0000) | | --- | perhatian |
| | | | | komunikasi |
| | | | | |
| | 5,2500 (,0000) | CONSTANT | | |
| | | | | |
| Pearson's R | = 1,000 | | | Significance = . |
| Kendall's tau | = 1,000 | | | Significance = ,0003 |
| Kendall's tau | = 1,000 for 2 holdouts | | | Significance = . |
| | | | | |
| SUBJECT NAME: | 137,00 | | | |
| Importance | Utility(s.e.) | Factor | | |
| | | | | |
| 25,49 | 1,6250 (,1250) | TANGIBLE | ---- | Faktor Tangibles |
| | -1,6250 (,1250) | | ---- | fasilitas |
| | | | | jumlah perawat |
| | | | | |
| 13,73 | ,8750 (,1250) | RELIAB | -- | Faktor Reliability |
| | -,8750 (,1250) | | -- | akurat |
| | | | | terpercaya |
| | | | | |
| 17,65 | 1,1250 (,1250) | RESPONS | --- | Faktor Responsiviness |
| | -1,1250 (,1250) | | --- | cepat |
| | | | | tanggap |
| | | | | |
| 25,49 | -1,6250 (,1250) | ASSUR | ---- | Faktor Assurance |
| | 1,6250 (,1250) | | ---- | mampu |
| | | | | sopan |
| | | | | |
| 17,65 | 1,1250 (,1250) | EMPATI | --- | Faktor Empati |
| | -1,1250 (,1250) | | --- | perhatian |
| | | | | komunikasi |
| | | | | |
| | 5,1250 (,1250) | CONSTANT | | |
| | | | | |
| Pearson's R | = ,998 | | | Significance = ,0000 |
| Kendall's tau | = 1,000 | | | Significance = ,0003 |
| Kendall's tau | = 1,000 for 2 holdouts | | | Significance = . |

SUBJECT NAME: 138,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|--------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| 22,22 | -1,5000 (,3536) | TANGIBLE Faktor Tangibles |
| | 1,5000 (,3536) | ---- fasilitas |
| 18,52 | 1,2500 (,3536) | RELIAB Faktor Reliability |
| | -1,2500 (,3536) | --- akurat |
| 22,22 | -1,5000 (,3536) | RESPONS Faktor Responsiviness |
| | 1,5000 (,3536) | ---- cepat |
| 18,52 | -1,2500 (,3536) | ASSUR Faktor Assurance |
| | 1,2500 (,3536) | --- mampu |
| 18,52 | -1,2500 (,3536) | EMPATI Faktor Empati |
| | 1,2500 (,3536) | --- perhatian |
| | 5,7500 (,3536) | CONSTANT |
| Pearson's R = ,987 | | Significance = ,0000 |
| Kendall's tau = ,926 | | Significance = ,0011 |
| Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts | | Significance = . |

SUBJECT NAME: 139,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|------------------|---------------------------------|
| 22,22 | -1,5000 (,3536) | TANGIBLE Faktor Tangibles |
| | 1,5000 (,3536) | ---- fasilitas |
| 18,52 | 1,2500 (,3536) | RELIAB Faktor Reliability |
| | -1,2500 (,3536) | --- akurat |
| 22,22 | -1,5000 (,3536) | RESPONS Faktor Responsiviness |
| | 1,5000 (,3536) | ---- cepat |

| | | | | | | |
|-------|------------------|-----|--|-----|-------|------------------|
| 18,52 | -1,2500 (,3536) | --- | | --- | ASSUR | Faktor Assurance |
| | 1,2500 (,3536) | | | --- | | mampu sopan |

| | | | | | | |
|-------|------------------|-----|--|-----|--------|----------------------|
| 18,52 | -1,2500 (,3536) | --- | | --- | EMPATI | Faktor Empati |
| | 1,2500 (,3536) | | | --- | | perhatian komunikasi |

5,7500 (,3536) CONSTANT

Pearson's R = ,987 Significance = ,0000

Kendall's tau = ,926 Significance = ,0011
 Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 140,00

Importance Utility(s.e.) Factor

| | | | | | | |
|-----|----------------|--|--|--|----------|--------------------------|
| ,00 | ,0000 (,3953) | | | | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | ,0000 (,3953) | | | | | fasilitas jumlah perawat |

| | | | | | | |
|-------|------------------|--|--|----|--------|--------------------|
| 21,05 | 1,0000 (,3953) | | | -- | RELIAB | Faktor Reliability |
| | -1,0000 (,3953) | | | -- | | akurat terpercaya |

| | | | | | | |
|-------|------------------|--|--|------|---------|-----------------------|
| 36,84 | 1,7500 (,3953) | | | ---- | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | -1,7500 (,3953) | | | ---- | | cepat tanggap |

| | | | | | | |
|------|-----------------|--|--|---|-------|------------------|
| 5,26 | ,2500 (,3953) | | | - | ASSUR | Faktor Assurance |
| | -,2500 (,3953) | | | - | | mampu sopan |

| | | | | | | |
|-------|------------------|--|--|------|--------|----------------------|
| 36,84 | 1,7500 (,3953) | | | ---- | EMPATI | Faktor Empati |
| | -1,7500 (,3953) | | | ---- | | perhatian komunikasi |

5,0000 (,3953) CONSTANT

Pearson's R = ,979 Significance = ,0000

Kendall's tau = 1,000 Significance = ,0003
 Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 141,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|-------------------------------------|---|
| 16,98 | -1,1250 (,1250) 1,1250 (,1250) | TANGIBLE --- --- Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 13,21 | -,8750 (,1250) ,8750 (,1250) | RELIAB -- -- Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 24,53 | -1,6250 (,1250) 1,6250 (,1250) | RESPONS ---- ---- Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| 24,53 | 1,6250 (,1250) -1,6250 (,1250) | ASSUR ---- ---- Faktor Assurance mampu sopan |
| 20,75 | 1,3750 (,1250) -1,3750 (,1250) | EMPATI --- --- Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 5,3750 (,1250) | CONSTANT |

Pearson's R = ,998

Significance = ,0000

Kendall's tau = 1,000

Significance = ,0003

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 142,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|-------------------------------------|---|
| 12,00 | -,7500 (,9014) ,7500 (,9014) | TANGIBLE -- -- Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 20,00 | 1,2500 (,9014) -1,2500 (,9014) | RELIAB --- --- Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 20,00 | -1,2500 (,9014) 1,2500 (,9014) | RESPONS --- --- Faktor Responsiviness cepat tanggap |

| | | | |
|-------|------------------|-------|------------------|
| 20,00 | 1,2500 (,9014) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | -1,2500 (,9014) | --- | mampu |
| | | --- | sopan |

| | | | |
|-------|------------------|--------|---------------|
| 28,00 | 1,7500 (,9014) | EMPATI | Faktor Empati |
| | -1,7500 (,9014) | ---- | perhatian |
| | | ---- | komunikasi |

5,2500 (,9014) CONSTANT

Pearson's R = ,915 Significance = ,0007
 Kendall's tau = ,889 Significance = ,0013
 Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 143,00

Importance Utility(s.e.) Factor

| | | | |
|-------|------------------|----------|------------------|
| 20,83 | 1,2500 (,3536) | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | -1,2500 (,3536) | ---- | fasilitas |
| | | ---- | jumlah perawat |

| | | | |
|-------|------------------|--------|--------------------|
| 20,83 | 1,2500 (,3536) | RELIAB | Faktor Reliability |
| | -1,2500 (,3536) | ---- | akurat |
| | | ---- | terpercaya |

| | | | |
|-------|------------------|---------|-----------------------|
| 20,83 | -1,2500 (,3536) | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | 1,2500 (,3536) | ---- | cepat |
| | | ---- | tanggap |

| | | | |
|-------|------------------|-------|------------------|
| 20,83 | 1,2500 (,3536) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | -1,2500 (,3536) | ---- | mampu |
| | | ---- | sopan |

| | | | |
|-------|------------------|--------|---------------|
| 16,67 | -1,0000 (,3536) | EMPATI | Faktor Empati |
| | 1,0000 (,3536) | --- | perhatian |
| | | --- | komunikasi |

6,0000 (,3536) CONSTANT

Pearson's R = ,983 Significance = ,0000
 Kendall's tau = ,926 Significance = ,0011
 Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 144,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|------------------|----------|-----------------------------|
| 16,67 | 1,0000 (,2500) | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | -1,0000 (,2500) | | fasilitas jumlah perawat |
| 20,83 | 1,2500 (,2500) | RELIAB | Faktor Reliability |
| | -1,2500 (,2500) | | akurat terpercaya |
| 25,00 | -1,5000 (,2500) | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | 1,5000 (,2500) | | cepat tanggap |
| 20,83 | 1,2500 (,2500) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | -1,2500 (,2500) | | mampu sopan |
| 16,67 | 1,0000 (,2500) | EMPATI | Faktor Empati |
| | -1,0000 (,2500) | | perhatian komunikasi |
| | 6,0000 (,2500) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,992

Significance = ,0000

Kendall's tau = ,964

Significance = ,0005

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 145,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|------------------|----------|-----------------------------|
| 13,04 | -,7500 (,2500) | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | ,7500 (,2500) | | fasilitas jumlah perawat |
| 13,04 | ,7500 (,2500) | RELIAB | Faktor Reliability |
| | -,7500 (,2500) | | akurat terpercaya |
| 21,74 | -1,2500 (,2500) | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | 1,2500 (,2500) | | cepat tanggap |

| | | | |
|-------|------------------|-------|------------------|
| 30,43 | 1,7500 (,2500) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | -1,7500 (,2500) | ---- | mampu |
| | | ---- | sopan |

| | | | |
|-------|------------------|--------|---------------|
| 21,74 | -1,2500 (,2500) | EMPATI | Faktor Empati |
| | 1,2500 (,2500) | --- | perhatian |
| | | --- | komunikasi |

6,2500 (,2500) CONSTANT

Pearson's R = ,992 Significance = ,0000

Kendall's tau = 1,000 Significance = ,0003

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 146,00

Importance Utility(s.e.) Factor

| | | | |
|-------|------------------|----------|------------------|
| 25,00 | -1,5000 (,2500) | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | 1,5000 (,2500) | ---- | fasilitas |
| | | ---- | jumlah perawat |

| | | | |
|-------|------------------|--------|--------------------|
| 20,83 | 1,2500 (,2500) | RELIAB | Faktor Reliability |
| | -1,2500 (,2500) | --- | akurat |
| | | --- | terpercaya |

| | | | |
|-------|------------------|---------|-----------------------|
| 16,67 | 1,0000 (,2500) | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | -1,0000 (,2500) | --- | cepat |
| | | --- | tanggap |

| | | | |
|-------|------------------|-------|------------------|
| 20,83 | 1,2500 (,2500) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | -1,2500 (,2500) | --- | mampu |
| | | --- | sopan |

| | | | |
|-------|------------------|--------|---------------|
| 16,67 | -1,0000 (,2500) | EMPATI | Faktor Empati |
| | 1,0000 (,2500) | --- | perhatian |
| | | --- | komunikasi |

6,0000 (,2500) CONSTANT

Pearson's R = ,992 Significance = ,0000

Kendall's tau = ,964 Significance = ,0005

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

| | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|--------------------|--|
| 19,15 | -1,1250 (,9763) 1,1250 (,9763) | ASSUR --- | Faktor Assurance mampu sopan |
| 23,40 | -1,3750 (,9763) 1,3750 (,9763) | EMPATI --- | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 5,3750 (,9763) CONSTANT | | |
| Pearson's R = ,891 | | | Significance = ,0015 |
| Kendall's tau = ,889 | | | Significance = ,0013 |
| Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts | | | Significance = . |

SUBFILE SUMMARY

| Importance | Utility | Factor | |
|------------|-----------------|---------------------|---|
| 22,52 | -,0130 ,0130 | TANGIBLE | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 19,60 | ,2891 -,2891 | RELIAB --- | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 21,26 | -,3203 ,3203 | RESPONS --- | Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| 18,27 | ,1589 -,1589 | ASSUR --- | Faktor Assurance mampu sopan |
| 18,36 | ,0026 -,0026 | EMPATI | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 5,5495 | CONSTANT | |

Pearson's R = ,941 Significance = ,0002
 Kendall's tau = ,929 Significance = ,0006
 Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBFILE SUMMARY

No reversals occurred in this split file group.

Lampiran 9**Syntax Analisis Conjoint Skala Likert**

DATA LIST FREE/KODE PROD1 TO PROD10.

BEGIN DATA.

```

101 5 5 4 4 4 4 5 5 4 4
102 3 4 3 3 4 3 4 4 4 3
103 4 3 3 4 4 3 4 3 3 4
104 4 4 3 5 4 5 3 5 5 4
105 4 3 3 4 5 3 4 3 3 4
106 4 3 3 4 5 3 4 4 4 4
107 3 5 3 3 4 4 3 4 5 4
108 5 4 2 2 4 3 3 4 2 2
109 3 5 3 5 4 3 4 3 3 4
110 4 3 3 3 4 4 3 4 4 3
111 4 4 5 4 3 3 5 4 4 3
112 4 5 5 4 4 4 3 5 4 3
113 4 3 4 4 3 4 3 4 4 3
114 3 5 3 4 3 3 3 4 4 3
115 3 3 3 3 3 5 4 4 5 4
116 4 4 5 4 5 5 5 4 5 5
117 4 5 4 4 5 4 4 5 5 4
118 3 5 5 5 3 3 3 4 4 4
119 4 4 5 5 4 5 4 4 5 5
120 4 3 5 3 4 5 4 5 5 3
121 4 4 5 3 3 5 5 4 3 5
122 4 5 5 3 3 4 3 4 5 4
123 4 5 3 3 4 4 3 3 5 3
124 5 3 3 3 4 5 3 3 4 3
125 4 3 4 4 3 4 4 4 4 4
126 4 3 5 4 4 3 5 4 4 5
127 4 5 4 4 5 4 5 4 4 5
128 4 5 5 4 4 3 3 5 4 3
129 4 5 5 5 4 4 4 4 5 4
130 3 4 4 4 5 3 3 5 5 4
131 4 5 5 4 4 4 5 5 5 4
132 3 4 3 3 5 5 4 5 5 4
133 5 3 5 5 4 4 4 3 3 5
134 5 5 4 5 4 4 5 5 4 4
135 5 4 4 4 5 5 5 4 5 4
136 4 4 5 4 4 4 4 5 5 4
137 4 5 5 5 4 5 4 4 4 5
138 4 5 4 5 5 4 5 4 4 5
139 4 5 4 5 5 4 5 4 4 5
140 3 3 5 4 3 5 5 3 4 5
141 5 4 4 4 5 4 5 5 5 4
142 3 4 5 4 5 3 5 4 5 5
143 4 5 5 4 4 4 5 5 5 4
144 4 5 5 4 4 4 5 5 4 4
145 5 5 4 4 4 3 5 5 3 3
146 4 4 5 5 4 4 5 4 4 5
147 3 5 4 5 4 3 3 5 5 4
148 3 5 3 5 4 3 4 5 5 4

```

END DATA.

CONJOINT PLAN='CONJOINT1.SAV'

/FACTORS=

TANGIBLE 'Faktor Tangibles' ('fasilitas' 'jumlah perawat')
RESPONS 'Faktor Responsiveness' ('cepat' 'tanggap')
ASSUR 'Faktor Assurance' ('mampu' 'sopan')
EMPATI 'Faktor Empati' ('perhatian' 'komunikasi')
/SUBJECT=KODE
/SCORE=PROD1 PROD2 PROD3 PROD4 PROD5 PROD6 PROD7 PROD8 PROD9
PROD10
/UTILITY='CONJOINT_3_UTILITY.SAV'.

Lampiran 10

Rangking seluruh responden dari stimuli yang dinilai dengan skala Likert

| Responden | Card1 | card2 | card3 | card4 | card5 | card6 | card7 | card8 | holdout | holdout |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|---------|
| 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 8 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 9 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 10 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 11 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 12 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 14 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 18 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 20 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 21 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 22 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 23 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 24 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 25 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 27 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 28 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| 29 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 30 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 31 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 32 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 33 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 24 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 25 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 37 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 38 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 39 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 40 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 41 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 42 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 43 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 44 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 45 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 46 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 47 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 48 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 |

Lampiran 11

Rata – Rata peringkat seluruh Responden pada Skala Likert

| Respo nden | Fasilitas | Jmlh perawat | Akurat | Terper caya | Cepat | Tanggap | Mampu | Sopan | Perhatian | Kom_baik |
|---------------|-----------|-----------------|--------|----------------|-------|---------|-------|-------|-----------|----------|
| 1 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,25 | 4,75 | 4,75 | 4,5 | 4,25 | 4,75 |
| 2 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3 | 4 | 3,5 | 3,75 | 3,5 | 3,5 |
| 3 | 3 | 4 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,5 |
| 4 | 4,25 | 4 | 3,75 | 4,5 | 4,25 | 4 | 3,75 | 4 | 3,75 | 4,5 |
| 5 | 3 | 4,25 | 3,5 | 3,75 | 3,5 | 3,75 | 3,5 | 3,75 | 3,75 | 3,5 |
| 6 | 3,25 | 4,25 | 3,5 | 4 | 3,5 | 4 | 3,75 | 3,75 | 3,75 | 3,75 |
| 7 | 4 | 3,25 | 3,5 | 3,75 | 3,25 | 4 | 3,25 | 4 | 3,5 | 3,75 |
| 8 | 3,25 | 3,5 | 2,75 | 4 | 3 | 3,75 | 3,5 | 3,5 | 3 | 3,75 |
| 9 | 3,5 | 4 | 4,25 | 3,25 | 3,5 | 4 | 3,25 | 4 | 3,5 | 4 |
| 10 | 3,5 | 3,5 | 3 | 4 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,5 |
| 11 | 4 | 4 | 4,5 | 3,5 | 4 | 4 | 4,5 | 3,75 | 4 | 4 |
| 12 | 4,75 | 3,75 | 4,25 | 4,25 | 4,25 | 4,25 | 4,25 | 4 | 4 | 4,5 |
| 13 | 3,75 | 3,5 | 3,5 | 3,75 | 4 | 3,25 | 3,75 | 3,25 | 3,5 | 3,75 |
| 14 | 3,75 | 3,25 | 3,75 | 3,25 | 3,25 | 3,75 | 3,25 | 3,5 | 3 | 4 |
| 15 | 3,75 | 3,25 | 3,25 | 3,75 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,75 | 3,75 | 3,25 |
| 16 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,75 | 5 | 4 |
| 17 | 4,5 | 4,25 | 4,25 | 4,5 | 4 | 4,75 | 4,25 | 4,5 | 4,25 | 4,5 |
| 18 | 4,25 | 3,5 | 4,5 | 3,25 | 4 | 3,75 | 3,75 | 3,5 | 3,5 | 4,25 |
| 19 | 4,5 | 4,25 | 4,5 | 4,25 | 4,75 | 4 | 4,25 | 4,25 | 4,5 | 4,25 |
| 20 | 4,5 | 3,75 | 3,75 | 4,5 | 4,25 | 4 | 4,5 | 4 | 4,5 | 3,75 |
| 21 | 4,5 | 3,75 | 4,25 | 4 | 4,25 | 4 | 4,5 | 4,25 | 4,5 | 3,75 |
| 22 | 4,5 | 3,25 | 4 | 3,75 | 4 | 3,75 | 4 | 3,75 | 3,75 | 4 |
| 23 | 3,75 | 3,5 | 3,5 | 3,75 | 3,5 | 3,75 | 3,25 | 4 | 3,5 | 3,75 |
| 24 | 3,5 | 3,75 | 3 | 4,25 | 4 | 3,25 | 3,5 | 3,75 | 3,75 | 3,5 |
| 25 | 3,75 | 3,75 | 3,75 | 3,75 | 4 | 3,5 | 4 | 3,5 | 3,75 | 3,75 |
| 26 | 3,75 | 4,25 | 4,25 | 3,75 | 4 | 4 | 4,5 | 3,75 | 4,25 | 3,75 |
| 27 | 4,25 | 4,5 | 4,5 | 4,25 | 4 | 4,75 | 4,25 | 4,75 | 4,5 | 4,25 |
| 28 | 4,5 | 3,75 | 4,25 | 4 | 4 | 4,25 | 4,25 | 3,75 | 3,75 | 4,5 |
| 29 | 4,5 | 4,25 | 4,75 | 4 | 4,5 | 4,25 | 4,25 | 4,25 | 4,25 | 4,5 |
| 30 | 4 | 3,75 | 3,75 | 4 | 3,5 | 4,25 | 3,75 | 3,75 | 3,75 | 4 |
| 31 | 4,75 | 4,25 | 4,75 | 4,25 | 4,25 | 4,75 | 4,75 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| 32 | 4,25 | 3,75 | 3,5 | 4,5 | 3,5 | 4,5 | 3,75 | 4,5 | 4,25 | 3,75 |
| 33 | 3,75 | 4,5 | 4,25 | 4 | 4,75 | 3,5 | 4,25 | 3,75 | 4,25 | 4 |
| 24 | 4,5 | 4,75 | 4,75 | 4,5 | 4,5 | 4,75 | 4,75 | 4,5 | 4,25 | 5 |
| 25 | 4,25 | 4,75 | 4,25 | 4,75 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,75 | 4,75 | 4,25 |
| 36 | 4,5 | 4 | 4,25 | 4,25 | 4,25 | 4,25 | 4,5 | 4 | 4,25 | 4,25 |
| 37 | 4,75 | 4,25 | 4,75 | 4,25 | 4,75 | 4,25 | 4,25 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| 38 | 4,25 | 4,75 | 4,75 | 4,25 | 4,25 | 4,75 | 4,25 | 4,75 | 4,5 | 4,5 |
| 39 | 4,25 | 4,75 | 4,75 | 4,25 | 4,25 | 4,75 | 4,25 | 4,75 | 4,5 | 4,5 |
| 40 | 4 | 3,75 | 4,25 | 3,5 | 4,25 | 3,5 | 4 | 4 | 4,5 | 4,5 |
| 41 | 4,25 | 4,75 | 4,25 | 4,75 | 4,25 | 4,75 | 4,75 | 4,5 | 4,5 | 3,25 |
| 42 | 4 | 4,25 | 4,5 | 3,75 | 3,75 | 4,5 | 4,75 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| 43 | 4,75 | 4,25 | 4,75 | 4,25 | 4,25 | 4,75 | 4,75 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |

| | | | | | | | | | | |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|------|
| 44 | 4,75 | 4,25 | 4,75 | 4,25 | 4,25 | 4,75 | 4,75 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| 45 | 4,25 | 4,5 | 4,5 | 4,25 | 4 | 4,75 | 4,75 | 4,25 | 4 | 4,75 |
| 46 | 4,25 | 4,5 | 4,75 | 4 | 4,5 | 4,25 | 4,5 | 4,25 | 4,5 | 4,25 |
| 47 | 4,25 | 3,75 | 4,25 | 3,75 | 3,75 | 4,25 | 3,75 | 3,75 | 3,5 | 4,5 |
| 48 | 4 | 4 | 4,25 | 3,75 | 3,5 | 4,5 | 3,75 | 4 | 3,5 | 4,5 |

Lampiran 12

Nilai constant dan deviasi seluruh responden dari stimuli yang dinilai dengan skala Likert

| Respon Den | Constant | fasilitas | Jumlah perawat | Akurat | Terpercaya | Cepat | Tanggap | Mampu | Sopan | Perhatian | Kom_baik |
|------------|----------|-----------|----------------|--------|------------|--------|---------|--------|--------|-----------|----------|
| 1 | 4,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | -0,25 | 0,25 | 0,25 | -0,25 | -0,25 | 0,25 |
| 2 | 3,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | -0,5 | 0,5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 3,5 | -0,5 | 0,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | 4,125 | 0,125 | -0,125 | -0,375 | 0,375 | 0,125 | -0,125 | -0,375 | 0,375 | -0,375 | 0,375 |
| 5 | 3,625 | -0,625 | 0,625 | -0,125 | 0,125 | -0,125 | 0,125 | -0,125 | 0,125 | 0,125 | -0,125 |
| 6 | 3,75 | -0,5 | 0,5 | -0,25 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | 3,625 | 0,375 | -0,375 | -0,125 | 0,125 | -0,375 | 0,375 | -0,375 | 0,375 | -0,125 | 0,125 |
| 8 | 3,375 | -0,125 | 0,125 | -0,625 | 0,625 | -0,375 | 0,375 | 0,125 | -0,125 | -0,373 | 0,375 |
| 9 | 3,75 | -0,25 | 0,25 | 0,5 | -0,5 | -0,25 | 0,25 | -0,5 | 0,5 | -0,25 | 0,25 |
| 10 | 3,5 | 0 | 0 | -0,5 | 0,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | 4 | 0 | 0 | 0,5 | -0,5 | 0 | 0 | 0,5 | -0,5 | 0 | 0 |
| 12 | 4,25 | 0,5 | -0,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -0,25 | 0,25 |
| 13 | 3,625 | 0,125 | -0,125 | -0,125 | 0,125 | 0,375 | -0,375 | 0,125 | -0,125 | -0,125 | 0,125 |
| 14 | 3,5 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | -0,25 | -0,25 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | -0,5 | 0,5 |
| 15 | 3,5 | 0,25 | -0,25 | -0,25 | 0,25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,25 | -0,25 |
| 16 | 4,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,5 | -0,5 |
| 17 | 4,375 | 0,125 | -0,125 | -0,125 | 0,125 | -0,125 | 0,125 | -0,125 | 0,125 | -0,125 | 0,125 |
| 18 | 3,875 | 0,375 | -0,375 | 0,625 | -0,625 | 0,125 | -0,125 | -0,125 | 0,125 | -0,375 | 0,375 |
| 19 | 4,375 | 0,125 | -0,125 | 0,125 | -0,125 | 0,375 | -0,375 | -0,125 | 0,125 | 0,125 | -0,125 |
| 20 | 4,125 | 0,375 | -0,375 | -0,375 | 0,375 | 0,125 | -0,125 | 0,375 | -0,375 | 0,375 | -0,375 |
| 21 | 4,125 | 0,375 | -0,375 | 0,125 | -0,125 | 0,125 | -0,125 | 0,375 | -0,375 | 0,375 | -0,375 |
| 22 | 3,875 | 0,625 | -0,625 | 0,125 | -0,125 | 0,125 | -0,125 | 0,125 | -0,125 | -0,125 | 0,125 |
| 23 | 3,625 | 0,125 | -0,125 | -0,125 | 0,125 | -0,375 | 0,375 | -0,125 | 0,125 | -0,125 | 0,125 |
| 24 | 3,625 | -0,125 | 0,125 | -0,625 | 0,625 | 0,375 | -0,375 | -0,125 | 0,125 | 0,125 | -0,125 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|--------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|---------|---------|--------|--------|
| 25 | 3,75 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | -0,25 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 26 | 4 | -0,25 | 0,25 | 0,25 | -0,25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,5 | -0,5 | 0,25 | 0 | 0 | 0 |
| 27 | 4,375 | -0,125 | 0,125 | 0,125 | -0,125 | 0,125 | -0,375 | 0,375 | -0,375 | 0,375 | -0,125 | 0,125 | 0,25 | 0,25 | -0,25 | -0,25 |
| 28 | 4,125 | 0,375 | -0,375 | 0,125 | -0,125 | 0,125 | -0,125 | 0,125 | -0,125 | 0,125 | 0,125 | -0,125 | 0,125 | -0,375 | -0,125 | -0,125 |
| 29 | 4,375 | 0,125 | -0,125 | 0,375 | -0,375 | 0,375 | -0,375 | -0,125 | 0,125 | -0,125 | -0,125 | 0,125 | -0,125 | -0,375 | 0,375 | 0,375 |
| 30 | 3,875 | 0,125 | -0,125 | -0,125 | 0,125 | -0,125 | 0,125 | 0,125 | -0,375 | 0,375 | -0,125 | 0,125 | -0,125 | -0,125 | 0,125 | 0,125 |
| 31 | 4,5 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | -0,25 | -0,25 | -0,25 | 0,25 | -0,125 | 0,125 | -0,125 | -0,125 | 0,125 | 0,125 |
| 32 | 4 | 0,25 | -0,25 | -0,25 | 0,5 | -0,5 | 0,5 | 0,5 | -0,5 | 0,5 | 0,25 | -0,25 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 33 | 4,125 | -0,375 | 0,375 | 0,375 | -0,125 | 0,125 | -0,125 | -0,125 | 0,625 | -0,625 | -0,25 | 0,25 | 0,25 | 0,25 | -0,25 | -0,25 |
| 34 | 4,625 | -0,125 | 0,125 | 0,125 | -0,125 | 0,125 | -0,125 | -0,125 | -0,125 | 0,125 | 0,125 | -0,125 | 0,125 | 0,125 | -0,125 | -0,125 |
| 35 | 4,5 | -0,25 | 0,25 | 0,25 | -0,25 | -0,25 | 0,25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -0,375 | 0,375 | 0,375 | 0,375 |
| 36 | 4,25 | 0,25 | -0,25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | 0,25 | -0,25 | -0,25 |
| 37 | 4,5 | 0,25 | -0,25 | -0,25 | 0,25 | 0,25 | -0,25 | -0,25 | 0,25 | -0,25 | -0,25 | 0,25 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 38 | 4,5 | -0,25 | 0,25 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | -0,25 | -0,25 | -0,25 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 39 | 4,5 | -0,25 | 0,25 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | -0,25 | -0,25 | -0,25 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 40 | 3,875 | 0,125 | -0,125 | 0,375 | -0,375 | 0,375 | -0,375 | -0,375 | 0,375 | -0,375 | -0,25 | 0,25 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 41 | 4,5 | -0,25 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | 0,125 | -0,125 | 0,625 | 0,625 | -0,625 | -0,625 |
| 42 | 4,125 | -0,125 | 0,125 | 0,125 | -0,125 | 0,375 | -0,375 | -0,375 | -0,375 | 0,375 | 0,25 | -0,25 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 43 | 4,5 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | -0,25 | -0,25 | -0,25 | 0,25 | 0,125 | -0,125 | 0,375 | 0,375 | -0,375 | -0,375 |
| 44 | 4,5 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | -0,25 | -0,25 | -0,25 | 0,25 | 0,25 | -0,25 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 45 | 4,375 | -0,125 | 0,125 | 0,125 | -0,125 | 0,125 | -0,125 | -0,125 | -0,375 | 0,375 | 0,25 | -0,25 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 46 | 4,375 | -0,125 | 0,125 | 0,125 | -0,125 | 0,375 | -0,375 | -0,375 | 0,125 | 0,375 | 0,375 | -0,375 | -0,375 | -0,375 | 0,375 | 0,375 |
| 47 | 4 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | -0,25 | -0,25 | -0,25 | 0,25 | 0,125 | -0,125 | 0,125 | 0,125 | -0,125 | -0,125 |
| 48 | 4 | 0 | 0 | 0,25 | -0,25 | 0,25 | -0,25 | -0,25 | -0,5 | 0,5 | -0,25 | 0,25 | -0,5 | -0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Penilaian tunum | 4,0599 | 0,0391 | -0,0391 | 0,0391 | -0,0391 | 0,0391 | -0,0391 | -0,0391 | -0,0807 | 0,0807 | 0,013 | -0,013 | -0,0286 | -0,0286 | 0,0286 | 0,0286 |

Lampiran 13

Hasil Analisis *conjoint* untuk data non metrik dengan skala Likert (1-5)

| Factor | Model | Levels | Label |
|----------|-------|--------|-----------------------|
| TANGIBLE | d | 2 | Faktor Tangibles |
| RELIAB | d | 2 | Faktor Reliability |
| RESPONS | d | 2 | Faktor Responsiviness |
| ASSUR | d | 2 | Faktor Assurance |
| EMPATI | d | 2 | Faktor Empati |

(Models: d=discrete, l=linear, i=ideal, ai=antiideal, <=less, >=more)

All the factors are orthogonal.

SUBJECT NAME: 101,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|-----------------|---------------------------------|
| ,00 | ,0000 (,1768) | TANGIBLE Faktor Tangibles |
| | ,0000 (,1768) | fasilitas |
| ,00 | ,0000 (,1768) | RELIAB Faktor Reliability |
| | ,0000 (,1768) | akurat |
| 33,33 | -,2500 (,1768) | RESPONS Faktor Responsiviness |
| | ,2500 (,1768) | ---- cepat |
| 33,33 | ,2500 (,1768) | ASSUR Faktor Assurance |
| | -,2500 (,1768) | ---- mampu |
| 33,33 | -,2500 (,1768) | EMPATI Faktor Empati |
| | ,2500 (,1768) | ---- perhatian |
| | 4,5000 (,1768) | CONSTANT |

Pearson's R = ,866 Significance = ,0027

Kendall's tau = ,853 Significance = ,0076

Kendall's tau = . for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 102,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|-----------------------------------|--|
| ,00 | ,0000 (,0000) ,0000 (,0000) | TANGIBLE Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| | | RELIAB Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 100,0 | -,5000 (,0000) ,5000 (,0000) | RESPONS Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| ,00 | ,0000 (,0000) ,0000 (,0000) | ASSUR Faktor Assurance mampu sopan |
| | | EMPATI Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 3,5000 (,0000) | CONSTANT |

Pearson's R = 1,000 Significance = ,0000

Kendall's tau = 1,000 Significance = ,0041

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 103,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|-----------------------------------|--|
| 100,0 | -,5000 (,0000) ,5000 (,0000) | TANGIBLE Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| ,00 | ,0000 (,0000) ,0000 (,0000) | RELIAB Faktor Reliability akurat terpercaya |
| | | RESPONS Faktor Responsiviness cepat tanggap |

| | | | |
|-----|----------------------------------|-----------------|--|
| ,00 | ,0000 (,0000) ,0000 (,0000) | ASSUR | Faktor Assurance mampu sopan |
| ,00 | ,0000 (,0000) ,0000 (,0000) | EMPATI | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 3,5000 (,0000) | CONSTANT | |

Pearson's R = 1,000 Significance = ,0000

Kendall's tau = 1,000 Significance = ,0041

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 104,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|--|------------------------------|---|
| 9,09 | <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> </div> ,1250 (,2795) -,1250 (,2795) | TANGIBLE - - | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 27,27 | <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> </div> -,3750 (,2795) ,3750 (,2795) | RELIAB ---- ---- | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 9,09 | <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> </div> ,1250 (,2795) -,1250 (,2795) | RESPON - - | Faktor Responsiveness cepat tanggap |
| 27,27 | <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> </div> -,3750 (,2795) ,3750 (,2795) | ASSUR ---- ---- | Faktor Assurance mampu sopan |
| 27,27 | <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> </div> -,3750 (,2795) ,3750 (,2795) | EMPATI ---- ---- | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 4,1250 (,2795) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,862 Significance = ,0029

Kendall's tau = ,791 Significance = ,0081

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 105,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|-----------------------------------|----------|---|
| 55,56 | -,6250 (,1250) ,6250 (,1250) | TANGIBLE | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 11,11 | -,1250 (,1250) ,1250 (,1250) | RELIAB | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 11,11 | -,1250 (,1250) ,1250 (,1250) | RESPONS | Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| 11,11 | -,1250 (,1250) ,1250 (,1250) | ASSUR | Faktor Assurance mampu sopan |
| 11,11 | ,1250 (,1250) -,1250 (,1250) | EMPATI | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 3,6250 (,1250) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,967

Significance = ,0000

Kendall's tau = ,855

Significance = ,0041

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 106,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|-----------------------------------|----------|---|
| 50,00 | -,5000 (,1768) ,5000 (,1768) | TANGIBLE | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 25,00 | -,2500 (,1768) ,2500 (,1768) | RELIAB | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 25,00 | -,2500 (,1768) ,2500 (,1768) | RESPONS | Faktor Responsiviness cepat tanggap |

| | | | |
|-----|--|--------------------------|------------------|
| ,00 | | ASSUR | Faktor Assurance |
| | | ,0000 (,1768) | mampu |
| | | ,0000 (,1768) | sopan |
| ,00 | | EMPATI | Faktor Empati |
| | | ,0000 (,1768) | perhatian |
| | | ,0000 (,1768) | komunikasi |
| | | 3,7500 (,1768) CONSTANT | |

Pearson's R = ,926 Significance = ,0005
 Kendall's tau = ,872 Significance = ,0039
 Kendall's tau = . for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 107,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|------------------|--------------------------|
| 27,27 | ,3750 (,1250) | TANGIBLE |
| | - ,3750 (,1250) | Faktor Tangibles |
| | | fasilitas |
| | | jumlah perawat |
| -9,09 | - ,1250 (,1250) | RELIAB |
| | ,1250 (,1250) | Faktor Reliability |
| | | akurat |
| | | terpercaya |
| 27,27 | - ,3750 (,1250) | RESPONS |
| | ,3750 (,1250) | Faktor Responsiviness |
| | | cepat |
| | | tanggap |
| 27,27 | - ,3750 (,1250) | ASSUR |
| | ,3750 (,1250) | Faktor Assurance |
| | | mampu |
| | | sopan |
| 9,09 | - ,1250 (,1250) | EMPATI |
| | ,1250 (,1250) | Faktor Empati |
| | | perhatian |
| | | komunikasi |
| | | 3,6250 (,1250) CONSTANT |

Pearson's R = ,967 Significance = ,0000
 Kendall's tau = ,855 Significance = ,0041
 Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 108,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|------------------------------------|----------|---|
| 7,69 | - ,1250 (,3750) ,1250 (,3750) | TANGIBLE | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 38,46 | - ,6250 (,3750) ,6250 (,3750) | RELIAB | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 23,08 | - ,3750 (,3750) ,3750 (,3750) | RESPONS | Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| 7,69 | ,1250 (,3750) - ,1250 (,3750) | ASSUR | Faktor Assurance mampu sopan |
| 23,08 | - ,3750 (,3750) ,3750 (,3750) | EMPATI | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 3,3750 (,3750) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,845

Significance = ,0041

Kendall's tau = ,843

Significance = ,0031

Kendall's tau = . for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 109,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|------------------------------------|----------|---|
| 14,29 | - ,2500 (,0000) ,2500 (,0000) | TANGIBLE | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 28,57 | ,5000 (,0000) - ,5000 (,0000) | RELIAB | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 14,29 | - ,2500 (,0000) ,2500 (,0000) | RESPONS | Faktor Responsiviness cepat tanggap |

| | | | | |
|-------|---------------|-------|-------|------------------|
| 28,57 | -,5000(,0000) | ASSUR | ----- | Faktor Assurance |
| | ,5000(,0000) | | ----- | mampu |
| | | | | sopan |

| | | | | | |
|-------|--|---------------|--------|----|---------------|
| 14,29 | | -,2500(,0000) | EMPATI | -- | Faktor Empati |
| | | ,2500(,0000) | | -- | perhatian |
| | | | | | komunikasi |

3,7500(,0000) CONSTANT

Pearson's R = 1,000

Significance = .

Kendall's tau = 1,000

Significance = ,0017

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 110,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|---------------|-----------------------|
| ,00 | ,0000(,0000) | TANGIBLE |
| | ,0000(,0000) | |
| | | Faktor Tangibles |
| | | fasilitas |
| | | jumlah perawat |
| 100,0 | -,5000(,0000) | RELIAB |
| | ,5000(,0000) | ----- |
| | | ----- |
| | | Faktor Reliability |
| | | akurat |
| | | terpercaya |
| ,00 | ,0000(,0000) | RESPONS |
| | ,0000(,0000) | |
| | | Faktor Responsiviness |
| | | cepat |
| | | tanggap |
| ,00 | ,0000(,0000) | ASSUR |
| | ,0000(,0000) | |
| | | Faktor Assurance |
| | | mampu |
| | | sopan |
| ,00 | ,0000(,0000) | EMPATI |
| | ,0000(,0000) | |
| | | Faktor Empati |
| | | perhatian |
| | | komunikasi |
| | 3,5000(,0000) | CONSTANT |

Pearson's R = 1,000

Significance = ,0000

Kendall's tau = 1,000

Significance = ,0041

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 111,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|-----------------------------------|---|
| ,00 | ,0000 (,0000) ,0000 (,0000) | TANGIBLE Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 50,00 | ,5000 (,0000) -,5000 (,0000) | RELIAB ---- Faktor Reliability akurat terpercaya |
| ,00 | ,0000 (,0000) ,0000 (,0000) | RESPONS Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| 50,00 | ,5000 (,0000) -,5000 (,0000) | ASSUR ---- Faktor Assurance mampu sopan |
| ,00 | ,0000 (,0000) ,0000 (,0000) | EMPATI Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 4,0000 (,0000) CONSTANT | |

Pearson's R = 1,000

Significance = .

Kendall's tau = 1,000

Significance = ,0017

Kendall's tau = -1,00 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 112,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|-----------------------------------|---|
| 66,67 | ,5000 (,2500) -,5000 (,2500) | TANGIBLE ---- Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| ,00 | ,0000 (,2500) ,0000 (,2500) | RELIAB Faktor Reliability akurat terpercaya |
| ,00 | ,0000 (,2500) ,0000 (,2500) | RESPONS Faktor Responsiviness cepat tanggap |

| | | | | |
|---------------|---|----------------------|----------|----------------------|
| | | | ASSUR | Faktor Assurance |
| ,00 | | ,0000 (,2500) | | mampu |
| | | ,0000 (,2500) | | sopan |
| 33,33 | | | EMPATI | Faktor Empati |
| | | -,2500 (,2500) | -- | perhatian |
| | | ,2500 (,2500) | -- | komunikasi |
| | | 4,2500 (,2500) | CONSTANT | |
| Pearson's R | = | ,845 | | Significance = ,0041 |
| Kendall's tau | = | ,796 | | Significance = ,0083 |
| Kendall's tau | = | 1,000 for 2 holdouts | | Significance = . |

SUBJECT NAME: 113,00

Importance Utility(s.e.) Factor

| | | | | |
|-------|--|-----------------|----------|-----------------------|
| 14,29 | | | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | | ,1250 (,1250) | - | fasilitas |
| | | -,1250 (,1250) | - | jumlah perawat |
| 14,29 | | | RELIAB | Faktor Reliability |
| | | -,1250 (,1250) | - | akurat |
| | | ,1250 (,1250) | - | terpercaya |
| 42,86 | | | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | | ,3750 (,1250) | ---- | cepat |
| | | -,3750 (,1250) | ---- | tanggap |
| 14,29 | | | ASSUR | Faktor Assurance |
| | | ,1250 (,1250) | - | mampu |
| | | -,1250 (,1250) | - | sopan |
| 14,29 | | | EMPATI | Faktor Empati |
| | | -,1250 (,1250) | - | perhatian |
| | | ,1250 (,1250) | - | komunikasi |
| | | 3,6250 (,1250) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,931 Significance = ,0004
 Kendall's tau = ,775 Significance = ,0114
 Kendall's tau = -1,00 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 114,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|-------------------------------|----------|---|
| 16,67 | ,2500(,0000) -,2500(,0000) | TANGIBLE | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 16,67 | ,2500(,0000) -,2500(,0000) | RELIAB | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 16,67 | -,2500(,0000) ,2500(,0000) | RESPONS | Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| 16,67 | -,2500(,0000) ,2500(,0000) | ASSUR | Faktor Assurance mampu sopan |
| 33,33 | -,5000(,0000) ,5000(,0000) | EMPATI | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 3,5000(,0000) | CONSTANT | |

Pearson's R = 1,000

Significance = .

Kendall's tau = 1,000

Significance = ,0022

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 115,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|-------------------------------|----------|---|
| 33,33 | ,2500(,3953) -,2500(,3953) | TANGIBLE | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 33,33 | -,2500(,3953) ,2500(,3953) | RELIAB | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| ,00 | ,0000(,3953) ,0000(,3953) | RESPONS | Faktor Responsiviness cepat tanggap |

| | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|--|
| ,00 | ,0000 (,3953) ,0000 (,3953) | ASSUR | Faktor Assurance mampu sopan |
| 33,33 | ,2500 (,3953) -,2500 (,3953) | EMPATI | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 3,5000 (,3953) | CONSTANT | |
| Pearson's R = ,612 | | Significance = ,0533 | |
| Kendall's tau = ,465 | | Significance = ,0848 | |
| Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts | | Significance = . | |

SUBJECT NAME: 116,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------|---|
| ,00 | ,0000 (,0000) ,0000 (,0000) | TANGIBLE | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| ,00 | ,0000 (,0000) ,0000 (,0000) | RELIAB | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| ,00 | ,0000 (,0000) ,0000 (,0000) | RESPONS | Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| ,00 | ,0000 (,0000) ,0000 (,0000) | ASSUR | Faktor Assurance mampu sopan |
| 100,0 | ,5000 (,0000) -,5000 (,0000) | EMPATI | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 4,5000 (,0000) | CONSTANT | |
| Pearson's R = 1,000 | | Significance = ,0000 | |
| Kendall's tau = 1,000 | | Significance = ,0041 | |
| Kendall's tau = . for 2 holdouts | | Significance = . | |

SUBJECT NAME: 117,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|--|----------|---|
| 14,29 | [] ,1250 (,1250) -,1250 (,1250) | TANGIBLE | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 14,29 | [] -,1250 (,1250) ,1250 (,1250) | RELIAB | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 42,86 | [] -,3750 (,1250) ,3750 (,1250) | RESPONS | Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| 14,29 | [] -,1250 (,1250) ,1250 (,1250) | ASSUR | Faktor Assurance mampu sopan |
| 14,29 | [] -,1250 (,1250) ,1250 (,1250) | EMPATI | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 4,3750 (,1250) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,931

Significance = ,0004

Kendall's tau = ,775

Significance = ,0114

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 118,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|--|----------|---|
| 23,08 | [] ,3750 (,2795) -,3750 (,2795) | TANGIBLE | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 38,46 | [] ,6250 (,2795) -,6250 (,2795) | RELIAB | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 7,69 | [] ,1250 (,2795) -,1250 (,2795) | RESPONS | Faktor Responsiviness cepat tanggap |

| | | | | |
|---------------|---|-----------------------------------|----------------------|--|
| 7,69 | | -,1250 (,2795) ,1250 (,2795) | ASSUR - - | Faktor Assurance mampu sopan |
| | | | | |
| 23,08 | | -,3750 (,2795) ,3750 (,2795) | EMPATI -- -- | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | | | | |
| | | 3,8750 (,2795) | CONSTANT | |
| Pearson's R | = | ,905 | | Significance = ,0010 |
| Kendall's tau | = | ,839 | | Significance = ,0043 |
| Kendall's tau | = | . | for 2 holdouts | Significance = . |

SUBJECT NAME: 119,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|---------------|---|---|
| 14,29 | | TANGIBLE ,1250 (,1250) -,1250 (,1250) | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 14,29 | | RELIAB ,1250 (,1250) -,1250 (,1250) | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 42,86 | | RESPONS ,3750 (,1250) -,3750 (,1250) | Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| 14,29 | | ASSUR -,1250 (,1250) ,1250 (,1250) | Faktor Assurance mampu sopan |
| 14,29 | | EMPATI ,1250 (,1250) -,1250 (,1250) | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | | 4,3750 (,1250) | CONSTANT |

Pearson's R = ,931 Significance = ,0004
 Kendall's tau = ,775 Significance = ,0114
 Kendall's tau = . for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 120,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|-------------------------------|---|
| 23,08 | ,3750(,1250) -,3750(,1250) | TANGIBLE Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 23,08 | -,3750(,1250) ,3750(,1250) | RELIAB Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 7,69 | ,1250(,1250) -,1250(,1250) | RESPONS Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| 23,08 | ,3750(,1250) -,3750(,1250) | ASSUR Faktor Assurance mampu sopan |
| 23,08 | ,3750(,1250) -,3750(,1250) | EMPATI Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 4,1250(,1250) | CONSTANT |

Pearson's R = ,974

Significance = ,0000

Kendall's tau = ,899

Significance = ,0024

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 121,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|-------------------------------|---|
| 27,27 | ,3750(,2795) -,3750(,2795) | TANGIBLE Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 9,09 | ,1250(,2795) -,1250(,2795) | RELIAB Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 9,09 | ,1250(,2795) -,1250(,2795) | RESPONS Faktor Responsiviness cepat tanggap |

| | | | |
|-------|-----------------|----------|------------------|
| 27,27 | ,3750 (,2795) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | -,3750 (,2795) | ---- | mampu |
| | | ---- | sopan |
| 27,27 | ,3750 (,2795) | EMPATI | Faktor Empati |
| | -,3750 (,2795) | ---- | perhatian |
| | | ---- | komunikasi |
| | 4,1250 (,2795) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,862 Significance = ,0029
 Kendall's tau = ,899 Significance = ,0024
 Kendall's tau = -1,00 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 122,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|-----------------|----------|-----------------------|
| 55,56 | ,6250 (,2795) | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | -,6250 (,2795) | ---- | fasilitas |
| | | ---- | jumlah perawat |
| 11,11 | ,1250 (,2795) | RELIAB | Faktor Reliability |
| | -,1250 (,2795) | - | akurat |
| | | - | terpercaya |
| 11,11 | ,1250 (,2795) | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | -,1250 (,2795) | - | cepat |
| | | - | tanggap |
| 11,11 | ,1250 (,2795) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | -,1250 (,2795) | - | mampu |
| | | - | sopan |
| 11,11 | -,1250 (,2795) | EMPATI | Faktor Empati |
| | ,1250 (,2795) | - | perhatian |
| | | - | komunikasi |
| | 3,8750 (,2795) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,862 Significance = ,0029
 Kendall's tau = ,813 Significance = ,0054
 Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 123,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|--------------------------|-------------|-----------------------|
| 14,29 | <input type="checkbox"/> | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | ,1250 (,3750) | - - | fasilitas |
| | -,1250 (,3750) | - - | jumlah perawat |
| 14,29 | <input type="checkbox"/> | RELIAB | Faktor Reliability |
| | -,1250 (,3750) | - - | akurat |
| | ,1250 (,3750) | - - | terpercaya |
| 14,29 | <input type="checkbox"/> | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | -,1250 (,3750) | - - | cepat |
| | ,1250 (,3750) | - - | tanggap |
| 42,86 | <input type="checkbox"/> | ASSUR | Faktor Assurance |
| | -,3750 (,3750) | ---- ---- | mampu |
| | ,3750 (,3750) | ---- ---- | sopan |
| 14,29 | <input type="checkbox"/> | EMPATI | Faktor Empati |
| | -,1250 (,3750) | - - | perhatian |
| | ,1250 (,3750) | - - | komunikasi |
| | 3,6250 (,3750) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,648

Significance = ,0413

Kendall's tau = ,688

Significance = ,0178

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 124,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|--------------------------|-------------|-----------------------|
| 9,09 | <input type="checkbox"/> | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | -,1250 (,2795) | - - | fasilitas |
| | ,1250 (,2795) | - - | jumlah perawat |
| 45,45 | <input type="checkbox"/> | RELIAB | Faktor Reliability |
| | -,6250 (,2795) | ---- ---- | akurat |
| | ,6250 (,2795) | ---- ---- | terpercaya |
| 27,27 | <input type="checkbox"/> | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | ,3750 (,2795) | -- -- | cepat |
| | -,3750 (,2795) | -- -- | tanggap |

| | | | | |
|------|--------------------------|------------------|----------|------------------|
| 9,09 | <input type="checkbox"/> | - ,1250 (,2795) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | | ,1250 (,2795) | - | mampu |
| | | | - | sopan |
| 9,09 | <input type="checkbox"/> | ,1250 (,2795) | EMPATI | Faktor Empati |
| | | - ,1250 (,2795) | - | perhatian |
| | | | - | komunikasi |
| | | 3,6250 (,2795) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,887

Significance = ,0016

Kendall's tau = ,793

Significance = ,0066

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 125,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | | |
|------------|------------------|----------|-----------------------|--|
| ,00 | ,0000 (,1768) | TANGIBLE | Faktor Tangibles | |
| | ,0000 (,1768) | | fasilitas | |
| | | | jumlah perawat | |
| ,00 | ,0000 (,1768) | RELIAB | Faktor Reliability | |
| | ,0000 (,1768) | | akurat | |
| | | | terpercaya | |
| 50,00 | ,2500 (,1768) | RESPONS | Faktor Responsiviness | |
| | - ,2500 (,1768) | | cepat | |
| | | | tanggap | |
| 50,00 | ,2500 (,1768) | ASSUR | Faktor Assurance | |
| | - ,2500 (,1768) | | mampu | |
| | | | sopan | |
| ,00 | ,0000 (,1768) | EMPATI | Faktor Empati | |
| | ,0000 (,1768) | | perhatian | |
| | | | komunikasi | |
| | 3,7500 (,1768) | CONSTANT | | |

Pearson's R = ,816

Significance = ,0067

Kendall's tau = ,775

Significance = ,0154

Kendall's tau = . for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 126,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|------------------------------------|----------|---|
| 20,00 | - ,2500 (,1768) ,2500 (,1768) | TANGIBLE | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 20,00 | ,2500 (,1768) - ,2500 (,1768) | RELIAB | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| ,00 | ,0000 (,1768) ,0000 (,1768) | RESPONS | Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| 40,00 | ,5000 (,1768) - ,5000 (,1768) | ASSUR | Faktor Assurance mampu sopan |
| 20,00 | ,2500 (,1768) - ,2500 (,1768) | EMPATI | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 4,0000 (,1768) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,935
 Kendall's tau = ,913
 Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = ,0003
 Significance = ,0026
 Significance = .

SUBJECT NAME: 127,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|------------------------------------|----------|---|
| 14,29 | - ,1250 (,1250) ,1250 (,1250) | TANGIBLE | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 14,29 | ,1250 (,1250) - ,1250 (,1250) | RELIAB | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 42,86 | - ,3750 (,1250) ,3750 (,1250) | RESPONS | Faktor Responsiviness cepat tanggap |

14,29 $-,1250(,1250)$ $-,1250(,1250)$ ASSUR Faktor Assurance
 mampu sopan

14,29 $,1250(,1250)$ $-,1250(,1250)$ EMPATI Faktor Empati
 perhatian komunikasi

4,3750(,1250) CONSTANT

Pearson's R = ,931 Significance = ,0004

Kendall's tau = ,775 Significance = ,0114

Kendall's tau = -1,00 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 128,00

Importance Utility(s.e.) Factor

33,33 $,3750(,3750)$ $-,3750(,3750)$ TANGIBLE Faktor Tangibles
 fasilitas jumlah perawat

11,11 $,1250(,3750)$ $-,1250(,3750)$ RELIAB Faktor Reliability
 akurat terpercaya

11,11 $-,1250(,3750)$ $,1250(,3750)$ RESPONS Faktor Responsiviness
 cepat tanggap

11,11 $,1250(,3750)$ $-,1250(,3750)$ ASSUR Faktor Assurance
 mampu sopan

33,33 $-,3750(,3750)$ $,3750(,3750)$ EMPATI Faktor Empati
 perhatian komunikasi

4,1250(,3750) CONSTANT

Pearson's R = ,734 Significance = ,0191

Kendall's tau = ,742 Significance = ,0108

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 129,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|---|--|
| 14,29 | <input type="checkbox"/> ,1250(,1250) -,1250(,1250) | TANGIBLE - - Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 42,86 | <input checked="" type="checkbox"/> ,3750(,1250) -,3750(,1250) | RELIAB ----- ----- Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 14,29 | <input type="checkbox"/> ,1250(,1250) -,1250(,1250) | RESPONS - - Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| 14,29 | <input type="checkbox"/> -,1250(,1250) ,1250(,1250) | ASSUR - - Faktor Assurance mampu sopan |
| 14,29 | <input type="checkbox"/> -,1250(,1250) ,1250(,1250) | EMPATI - - Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 4,3750(,1250) | CONSTANT |

Pearson's R = ,931

Significance = ,0004

Kendall's tau = ,775

Significance = ,0114

Kendall's tau = -1,00 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 130,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|---|--|
| 14,29 | <input type="checkbox"/> ,1250(,4507) -,1250(,4507) | TANGIBLE - - Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 14,29 | <input type="checkbox"/> -,1250(,4507) ,1250(,4507) | RELIAB - - Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 42,86 | <input checked="" type="checkbox"/> -,3750(,4507) ,3750(,4507) | RESPONS ----- ----- Faktor Responsiviness cepat tanggap |

| | | | | |
|--------------------------|--------------------------|------------------------------------|--------------------|--|
| 14,29 | <input type="checkbox"/> | - ,1250 (,4507) ,1250 (,4507) | ASSUR - - | Faktor Assurance mampu sopan |
| 14,29 | <input type="checkbox"/> | - ,1250 (,4507) ,1250 (,4507) | EMPATI - - | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| 3,8750 (,4507) CONSTANT | | | | |

Pearson's R = ,577
Kendall's tau = ,306
Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = ,0670
Significance = ,1721
Significance = .

SUBJECT NAME: 131,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | | |
|--------------------------|-----------------------------------|------------------------------|---|--|
| 25,00 | ,2500 (,0000) -,2500 (,0000) | TANGIBLE ----- ----- | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat | |
| 25,00 | ,2500 (,0000) -,2500 (,0000) | RELIAB ----- ----- | Faktor Reliability akurat terpercaya | |
| 25,00 | -,2500 (,0000) ,2500 (,0000) | RESPONS ----- ----- | Faktor Responsiveness cepat tanggap | |
| 25,00 | ,2500 (,0000) -,2500 (,0000) | ASSUR ----- ----- | Faktor Assurance mampu sopan | |
| ,00 | ,0000 (,0000) ,0000 (,0000) | EMPATI ----- ----- | Faktor Empati perhatian komunikasi | |
| 4,5000 (,0000) CONSTANT | | | | |

Pearson's R = 1,000
Kendall's tau = 1,000
Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .
Significance = ,0041
Significance = .

SUBJECT NAME: 132,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|-----------------------------------|----------|---|
| 14,29 | ,2500 (,1768) -,2500 (,1768) | TANGIBLE | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 28,57 | -,5000 (,1768) ,5000 (,1768) | RELIAB | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 28,57 | -,5000 (,1768) ,5000 (,1768) | RESPONS | Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| 14,29 | -,2500 (,1768) ,2500 (,1768) | ASSUR | Faktor Assurance mampu sopan |
| 14,29 | ,2500 (,1768) -,2500 (,1768) | EMPATI | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 4,0000 (,1768) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,957

Significance = ,0001

Kendall's tau = ,899

Significance = ,0024

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 133,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|------------|-----------------------------------|----------|---|
| 27,27 | -,3750 (,1250) ,3750 (,1250) | TANGIBLE | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 9,09 | ,1250 (,1250) -,1250 (,1250) | RELIAB | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 45,45 | ,6250 (,1250) -,6250 (,1250) | RESPONS | Faktor Responsiviness cepat tanggap |

9,09 ,1250 (,1250) ASSUR Faktor Assurance
 -,1250 (,1250) - | - mampu sopan

9,09 ,1250 (,1250) EMPATI Faktor Empati
 -,1250 (,1250) - | - perhatian komunikasi

4,1250 (,1250) CONSTANT

Pearson's R = ,974

Significance = ,0000

Kendall's tau = ,917

Significance = ,0023

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 134,00

Importance Utility(s.e.) Factor

14,29 -,1250 (,1250) TANGIBLE Faktor Tangibles
 ,1250 (,1250) - | - fasilitas jumlah perawat

14,29 ,1250 (,1250) RELIAB Faktor Reliability
 -,1250 (,1250) - | - akurat terpercaya

14,29 -,1250 (,1250) RESPONS Faktor Responsiviness
 ,1250 (,1250) - | - cepat tanggap

14,29 ,1250 (,1250) ASSUR Faktor Assurance
 -,1250 (,1250) - | - mampu sopan

42,86 -,3750 (,1250) EMPATI Faktor Empati
 ,3750 (,1250) ---- | ---- perhatian komunikasi

4,6250 (,1250) CONSTANT

Pearson's R = ,931

Significance = ,0004

Kendall's tau = ,845

Significance = ,0082

Kendall's tau = . for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 135,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|-----------------|---|
| 33,33 | -,2500 (,1768) | TANGIBLE |
| | ,2500 (,1768) | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 33,33 | -,2500 (,1768) | RELIAB |
| | ,2500 (,1768) | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| ,00 | ,0000 (,1768) | RESPONS |
| | ,0000 (,1768) | Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| ,00 | ,0000 (,1768) | ASSUR |
| | ,0000 (,1768) | Faktor Assurance mampu sopan |
| 33,33 | ,2500 (,1768) | EMPATI |
| | -,2500 (,1768) | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 4,5000 (,1768) | CONSTANT |

Pearson's R = ,866

Significance = ,0027

Kendall's tau = ,853

Significance = ,0076

Kendall's tau = . for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 136,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|-----------------|---|
| 50,00 | ,2500 (,1768) | TANGIBLE |
| | -,2500 (,1768) | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| ,00 | ,0000 (,1768) | RELIAB |
| | ,0000 (,1768) | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| ,00 | ,0000 (,1768) | RESPONS |
| | ,0000 (,1768) | Faktor Responsiviness cepat tanggap |

| | | | |
|--------------------------------------|-------------------------|----------------------|----------------------|
| 50,00 | ,2500(,1768) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | - ,2500(,1768) | ----- ----- | mampu sopan |
| ,00 | ,0000(,1768) | EMPATI | Faktor Empati |
| | ,0000(,1768) | | perhatian komunikasi |
| | 4,2500(,1768) CONSTANT | | |
| Pearson's R = ,816 | | Significance = ,0067 | |
| Kendall's tau = ,775 | | Significance = ,0154 | |
| Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts | | Significance = . | |

SUBJECT NAME: 137,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|--------------------------------------|-------------------------|----------------------|--------------------------|
| 25,00 | ,2500(,0000) | TANGIBLE | Faktor Tangibles |
| | - ,2500(,0000) | ----- ----- | fasilitas jumlah perawat |
| 25,00 | ,2500(,0000) | RELIAB | Faktor Reliability |
| | - ,2500(,0000) | ----- ----- | akurat terpercaya |
| 25,00 | ,2500(,0000) | RESPONS | Faktor Responsiviness |
| | - ,2500(,0000) | ----- ----- | cepat tanggap |
| 25,00 | - ,2500(,0000) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | ,2500(,0000) | ----- ----- | mampu sopan |
| ,00 | ,0000(,0000) | EMPATI | Faktor Empati |
| | ,0000(,0000) | | perhatian komunikasi |
| | 4,5000(,0000) CONSTANT | | |
| Pearson's R = 1,000 | | Significance = ,0000 | |
| Kendall's tau = 1,000 | | Significance = ,0041 | |
| Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts | | Significance = . | |

SUBJECT NAME: 138,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|-------------------------------|---|
| 25,00 | -,2500(,0000) ,2500(,0000) | TANGIBLE Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 25,00 | ,2500(,0000) -,2500(,0000) | RELIAB Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 25,00 | -,2500(,0000) ,2500(,0000) | RESPONS Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| 25,00 | -,2500(,0000) ,2500(,0000) | ASSUR Faktor Assurance mampu sopan |
| ,00 | ,0000(,0000) ,0000(,0000) | EMPATI Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 4,5000(,0000) | CONSTANT |

Pearson's R = 1,000

Significance = ,0000

Kendall's tau = 1,000

Significance = ,0041

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 139,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|-------------------------------|---|
| 25,00 | -,2500(,0000) ,2500(,0000) | TANGIBLE Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 25,00 | ,2500(,0000) -,2500(,0000) | RELIAB Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 25,00 | -,2500(,0000) ,2500(,0000) | RESPONS Faktor Responsiviness cepat tanggap |

| | | | | | | |
|-------|------------------------|------|--|------|--------|----------------------|
| 25,00 | -,2500(,0000) | ---- | | ---- | ASSUR | Faktor Assurance |
| | ,2500(,0000) | | | | | mampu sopan |
| ,00 | ,0000(,0000) | | | | EMPATI | Faktor Empati |
| | ,0000(,0000) | | | | | perhatian komunikasi |
| | 4,5000(,0000) CONSTANT | | | | | |

Pearson's R = 1,000 Significance = ,0000
 Kendall's tau = 1,000 Significance = ,0041
 Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 140,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|------------------------|-----------------------|
| 7,69 | ,1250(,2795) | TANGIBLE |
| | -,1250(,2795) | - |
| | | - |
| | | Faktor Tangibles |
| | | fasilitas |
| | | jumlah perawat |
| 23,08 | ,3750(,2795) | RELIAB |
| | -,3750(,2795) | -- |
| | | -- |
| | | Faktor Reliability |
| | | akurat |
| | | terpercaya |
| 23,08 | ,3750(,2795) | RESPONS |
| | -,3750(,2795) | -- |
| | | -- |
| | | Faktor Responsiviness |
| | | cepat |
| | | tanggap |
| 7,69 | ,1250(,2795) | ASSUR |
| | -,1250(,2795) | - |
| | | - |
| | | Faktor Assurance |
| | | mampu |
| | | sopan |
| 38,46 | ,6250(,2795) | EMPATI |
| | -,6250(,2795) | ---- |
| | | ---- |
| | | Faktor Empati |
| | | perhatian |
| | | komunikasi |
| | 3,8750(,2795) CONSTANT | |

Pearson's R = ,905 Significance = ,0010
 Kendall's tau = ,855 Significance = ,0041
 Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 141,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|------------------------------------|--|
| 25,00 | - ,2500 (,0000) ,2500 (,0000) | TANGIBLE ----- ----- Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 25,00 | - ,2500 (,0000) ,2500 (,0000) | RELIAB ----- ----- Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 25,00 | - ,2500 (,0000) ,2500 (,0000) | RESPONS ----- ----- Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| 25,00 | ,2500 (,0000) - ,2500 (,0000) | ASSUR ----- ----- Faktor Assurance mampu sopan |
| ,00 | ,0000 (,0000) ,0000 (,0000) | EMPATI Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 4,5000 (,0000) | CONSTANT |

Pearson's R = 1,000

Significance = ,0000

Kendall's tau = 1,000

Significance = ,0041

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 142,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|------------------------------------|---|
| 9,09 | - ,1250 (,2795) ,1250 (,2795) | TANGIBLE - - Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 27,27 | ,3750 (,2795) - ,3750 (,2795) | RELIAB ----- ----- Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 27,27 | - ,3750 (,2795) ,3750 (,2795) | RESPONS ----- ----- Faktor Responsiviness cepat tanggap |

| | | | |
|----------------------------------|-----------------|----------------------|--|
| 9,09 | | ASSUR | Faktor Assurance mampu sopan |
| | | | |
| | ,1250 (,2795) | - | |
| | -,1250 (,2795) | - | |
| | | EMPATI | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | | | |
| | ,3750 (,2795) | ---- | |
| | -,3750 (,2795) | ---- | |
| | 4,1250 (,2795) | CONSTANT | |
| Pearson's R = ,862 | | Significance = ,0029 | |
| Kendall's tau = ,899 | | Significance = ,0024 | |
| Kendall's tau = . for 2 holdouts | | Significance = . | |

SUBJECT NAME: 143,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|-----------------|---|
| 25,00 | ,2500 (,0000) | TANGIBLE |
| | -,2500 (,0000) | |
| | | ---- |
| | | Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 25,00 | ,2500 (,0000) | RELIAB |
| | -,2500 (,0000) | |
| | | ---- |
| | | Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 25,00 | -,2500 (,0000) | RESPONS |
| | ,2500 (,0000) | |
| | | ---- |
| | | Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| 25,00 | ,2500 (,0000) | ASSUR |
| | -,2500 (,0000) | |
| | | ---- |
| | | Faktor Assurance mampu sopan |
| ,00 | ,0000 (,0000) | EMPATI |
| | ,0000 (,0000) | |
| | | ---- |
| | | Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 4,5000 (,0000) | CONSTANT |

Pearson's R = 1,000 Significance = .

Kendall's tau = 1,000 Significance = ,0041

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts Significance = .

SUBJECT NAME: 144,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|-------------------------------|---|
| 25,00 | ,2500(,0000) -,2500(,0000) | TANGIBLE Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 25,00 | ,2500(,0000) -,2500(,0000) | RELIAB Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 25,00 | -,2500(,0000) ,2500(,0000) | RESPONS Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| 25,00 | ,2500(,0000) -,2500(,0000) | ASSUR Faktor Assurance mampu sopan |
| ,00 | ,0000(,0000) ,0000(,0000) | EMPATI Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 4,5000(,0000) | CONSTANT |

Pearson's R = 1,000

Significance = .

Kendall's tau = 1,000

Significance = ,0041

Kendall's tau = . for 2 holdouts

Significance = .

SUBJECT NAME: 145,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|-------------------------------|---|
| 9,09 | -,1250(,1250) ,1250(,1250) | TANGIBLE Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 9,09 | ,1250(,1250) -,1250(,1250) | RELIAB Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 27,27 | -,3750(,1250) ,3750(,1250) | RESPONS Faktor Responsiviness cepat tanggap |

| | | | | |
|----------------------------------|-----------------|-------|----------------------|-------------------------|
| 27,27 | ,3750 (,1250) | ----- | ASSUR | Faktor Assurance |
| 27,27 | -,3750 (,1250) | ----- | ----- | mampu sopan |
| EMPATI | | | | |
| 27,27 | -,3750 (,1250) | ----- | ----- | Faktor Empati |
| 27,27 | ,3750 (,1250) | ----- | ----- | perhatian komunikasi |
| 4,3750 (,1250) CONSTANT | | | | |
| Pearson's R = ,967 | | | Significance = ,0000 | |
| Kendall's tau = ,855 | | | Significance = ,0041 | |
| Kendall's tau = . for 2 holdouts | | | Significance = . | |

SUBJECT NAME: 146,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor | |
|--------------------------------------|-----------------|----------|----------------------|
| 14,29 | - | TANGIBLE | |
| 14,29 | -,1250 (,1250) | - | |
| 14,29 | ,1250 (,1250) | - | |
| RELIAB | | | |
| 42,86 | ,3750 (,1250) | ----- | |
| 42,86 | -,3750 (,1250) | ----- | |
| RESPONS | | | |
| 14,29 | ,1250 (,1250) | - | |
| 14,29 | -,1250 (,1250) | - | |
| ASSUR | | | |
| 14,29 | ,1250 (,1250) | - | |
| 14,29 | -,1250 (,1250) | - | |
| EMPATI | | | |
| 14,29 | ,1250 (,1250) | - | |
| 14,29 | -,1250 (,1250) | - | |
| 4,3750 (,1250) CONSTANT | | | |
| Pearson's R = ,931 | | | Significance = ,0004 |
| Kendall's tau = ,775 | | | Significance = ,0114 |
| Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts | | | Significance = . |

SUBJECT NAME: 147,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|-----------------------------------|---|
| 16,67 | ,2500 (,3536) -,2500 (,3536) | TANGIBLE Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 16,67 | ,2500 (,3536) -,2500 (,3536) | RELIAB Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 16,67 | -,2500 (,3536) ,2500 (,3536) | RESPONS Faktor Responsiviness cepat tanggap |
| 16,67 | -,2500 (,3536) ,2500 (,3536) | ASSUR Faktor Assurance mampu sopan |
| 33,33 | -,5000 (,3536) ,5000 (,3536) | EMPATI Faktor Empati perhatian komunikasi |
| | 4,0000 (,3536) | CONSTANT |

Pearson's R = ,816
 Kendall's tau = ,794
 Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts
 Significance = ,0067
 Significance = ,0106
 Significance = .

SUBJECT NAME: 148,00

| Importance | Utility(s.e.) | Factor |
|------------|-----------------------------------|---|
| ,00 | ,0000 (,2500) ,0000 (,2500) | TANGIBLE Faktor Tangibles fasilitas jumlah perawat |
| 16,67 | ,2500 (,2500) -,2500 (,2500) | RELIAB Faktor Reliability akurat terpercaya |
| 33,33 | -,5000 (,2500) ,5000 (,2500) | RESPONS Faktor Responsiviness cepat tanggap |

| | | | | |
|-------|--|------------------|----------|------------------|
| 16,67 | | - ,2500 (,2500) | ASSUR | Faktor Assurance |
| | | ,2500 (,2500) | -- | mampu |
| | | | -- | sopan |
| 33,33 | | - ,5000 (,2500) | EMPATI | Faktor Empati |
| | | ,5000 (,2500) | ---- | perhatian |
| | | | ---- | komunikasi |
| | | 4,0000 (,2500) | CONSTANT | |

Pearson's R = ,913

Significance = ,0008

Kendall's tau = ,917

Significance = ,0023

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBFILE SUMMARY

| Averaged Importance | Utility | Factor | | |
|---------------------|---------|----------|-----------------------|--|
| 21,73 | ,0391 | TANGIBLE | Faktor Tangibles | |
| | - ,0391 | -- | fasilitas | |
| | | -- | jumlah perawat | |
| 21,30 | ,0391 | RELIAB | Faktor Reliability | |
| | - ,0391 | -- | akurat | |
| | | -- | terpercaya | |
| 21,50 | - ,0807 | RESPONS | Faktor Responsiveness | |
| | ,0807 | ---- | cepat | |
| | | ---- | tanggap | |
| 18,00 | ,0130 | ASSUR | Faktor Assurance | |
| | - ,0130 | - | mampu | |
| | | | sopan | |
| 17,47 | - ,0286 | EMPATI | Faktor Empati | |
| | ,0286 | - | perhatian | |
| | | | komunikasi | |
| | 4,0599 | CONSTANT | | |

Pearson's R = ,947

Significance = ,0002

Kendall's tau = ,964

Significance = ,0005

Kendall's tau = 1,000 for 2 holdouts

Significance = .

SUBFILE SUMMARY

No reversals occurred in this split file group.



Nomor : 3092 /J03.4/PP/2004

Lamp :

Hal : Izin melaksanakan penelitian

2 September 2004

Yth. Direktur RSU.Dr.Soetomo Surabaya

Guna penulisan penelitian untuk Tesis peserta Program Magister Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat angkatan tahun 2002 / 2003 Program Pascasarjana Universitas Airlangga,

Nama : Tintin Sukartini
Nim : 090214710 - M
Judul : KOPERASI ANTARA ANALISIS CONJOINT DATA NON METRIC DENGAN SKALA PERINGKAT DAN SKALA LIKERT UNTUK MENENTUKAN KETEPATAN PREDIKSI DIMENSI KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG TROPIK RSU.Dr.SOETOMO SURABAYA

Pembimbing : Dr.Sunarjo,dr,MS,M.Sc
Pembimbing I : Dr.H. Windhu Purnomo,dr,M.S

Maka dengan ini kami mohon perkenan Saudara untuk memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk melaksanakan penelitian di Instansi Saudara.

Demikian dan atas bantuan Saudara kami sampaikan terima kasih.

Direktur
Bidang Akademik,

Prof. Dr. Laba Mahaputra, drh, M.Sc.
NIP. 130687550

Tindakan :
- Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan
RSU.Dr.Soetomo Surabaya

SKN-PPS-UA-04

RUMAH SAKIT UMUM DOKTER SOETOMO
"INSTALASI RAWAT INAP MEDIK"
 JL. MAYJEN. PROF. DR. MOESTOPO 6 - 8 TELP. 5501133, 5501125 SURABAYA

NOTA DINAS

Kepada Yth. : Kepala Bidang Penelitian & Pengembangan
 D a r i : Kepala Instalasi Rawat Inap Medik
 Nomor : 158/YM.IRMED/IX/2004
 Tanggal : 8 September 2004
 Lampiran : -
 Perihal : Pertimbangan ijin penelitian a.n :
 Titin Sukartini

Menindak lanjuti surat dari Kepala Bidang Penelitian & Pengembangan RSUD Dr. Soetomo nomor : 070/60/304/Litb/IX/2004 tanggal 6 September 2004 perihal tersebut pada pokok surat, dengan ini kami tidak keberatan memberikan ijin penelitian a. n :

TIITIN SUKARTINI
NIM 090214710 - M

Program Magister Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga Surabaya

dengan judul tugas akhir

" Komparasi antara analisis conjoint data non metrik dengan skala peringkat dan skala likert untuk menentukan ketepatan prediksi dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di ruang Tropik RSUD Dr. Soetomo"

untuk melakukan penelitian di wilayah IRNA Medik.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Instalasi Rawat Inap Medik



Dr. Winariani K, Sp.P
 NIP. : 140 147 114

Tembusan kepada Yth. :

1. Kepala Ruang Tropik : Laki dan Wanita

2. Sdr. Titin Sukartini

A r s i p TESIS