

DAFTAR PUSTAKA

- Bass, F.M., & Talarzyk, W.W. 2011, An Attitude Model for the Study of Brand Preference. *Journal of Marketing Research* vol 9, 93-96
- Blackwell, R., Miniard, P., & Engel, J. 2001, *Consumer Behavior 9th Edition*. Fort Worth: Harcourt College Publishers.
- Brady, M.K., & Cronin, J.J. 2001, Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing* vol 65, 34-49
- Boudon, R. 2003, Beyond Rational Choice Theory. *Annual Review Sociology* vol 29, 1-21.
- Coleman, J.S., & Fararo, T.J. 1992, Rational Choice Theory: Advocacy and Critique. *American Journal of Sociology* vol 99, 232-239
- Gasperz, V. 2001, *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Griffin, J. 2005, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga.
- Gronroos, C. 1989, A Service Quality Model And Its Marketing Implications, *European Journal of Marketing* vol 18, 36-44
- Gronroos, C. 1989, *Service Management and Marketing*. Lexington MA: Lexington Books
- Juliussen, E.Å., Karlsson, N., Gärling, T. 2005, Weighing The Past and The Future in Decision Making. *European Journal of Cognitive Psychology* vol 4, 561-575
- Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. 2003, *Marketing for Hospitality and Tourism*. New Jersey: Prentice Hall
- Mantel, S.P., & Kardes, F.R. 1999, The Role of Direction of Comparison, Attribute-Based Processing, and Attitude-Based Processing in Consumer Preference. *Journal of Consumer Research*. Inc vol 25, 335-352.
- Moshman, D. 2004, From Inference To Reasoning: The Construction of Rationality. *Educational Psychology Papers and Publications* vol 10, 221-239

- Muthitacharoen, A., Gillenson, M.L., & Suwan, N. 2006, Segmenting Online Customers To Manage Business Resources: A Study of the Impact of Sales Channel Strategies on Consumer Preferences. *Journal of Information and Management vol 43*, 678-695.
- Nicholson, W., & Snyder, C.M. 2008, *Microeconomic Theory: Basic Principles and Extensions 11th Edition*. Mason: Cengage Learning.
- Norkus, Z., 2000, Max Weber's Interpretive Sociology and Rational Choice Approach. *Rationality and Society vol 12*, 259-282
- Oakes, G. 2003, Max Weber on Value Rationality and Value Spheres. *Journal of Classical Sociology vol 3*, 27-45.
- Oakley, A. 1997, Human Agent and Rationality in Max Weber's Social Economics. *International Journal of Social Economics vol 24*, 812-830
- Parasuraman, A., Berry, L.L., & Zeithaml, V.A. 1991, Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review vol 32*, 39
- Peter, J.P., & Olson, J.C. 2005, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Edisi 4 Jilid 2*. Erlangga
- Pratikno, A.N. 2003, Studi Mengenai Proses Pemilihan Merek. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia vol II*, 53-66
- Roth, G., & Wittich, C. 1978, *Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology*. Berkeley: University of California Press.
- Sanbonmatsu, D. M., Kardes, F. R., & Gibson, B. D. 1991, The Role of Attribute Knowledge and Overall Evaluations in Comparative Judgment. *Organizational Behavior and Human Decision Processes vol 48*, 131-146.
- Scott, J. 2000, Rational Choice Theory. *Understanding Contemporary Society*.
- Shugart II, W.F. 2008, *The Concise Encyclopedia of Economics Public Choice*. econlib
- Siregar, J.P.C., & Amalia, L. 2004, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Schiffman L., Leslie L.K., 2008, *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Indeks
- Simamora B., 2003, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Swedberg, R. 2003, *The Changing Picture of Max Weber's Sociology. Annual Review of Sociology vol 29*, 283 -306.

Tjiptono,F. 2004, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Viswanadhan, K.G.,2006, Quality Assessment of Indian Engineering Programs: An Outcome-based Perspective. *South Asian Journal of Management vol 13*, 76

Wallace, W.L. 2004, Rationality, Human Nature, and Society in Weber's Theory. *Theory and Society vol 19*, 199-223

Yamit,Z.2005, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta: Ekonisia



Lampiran 1

PENJELASAN PENELITIAN

Judul Penelitian : UPAYA MENURUNKAN JUMLAH RESEP LOLOS DI INSTALASI FARMASI RS DELTA SURYA SIDOARJO BERDASARKAN ANALISIS MUTU PELAYANAN, TIPE RASIONALITAS DAN PREFERENSI PASIEN

Tujuan**Tujuan umum**

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan, tipe rasionalitas dan preferensi pasien di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo

Tujuan khusus

1. Mengidentifikasi faktor pribadi (usia, pekerjaan, penghasilan dan pengalaman) dan faktor sosial (*reference group*) pasien rawat jalan di RS Delta Surya Sidoarjo
2. Menganalisis tipe rasionalitas dan preferensi pasien rawat jalan RS Delta Surya Sidoarjo
3. Menganalisis mutu pelayanan di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo berdasarkan penilaian pasien tentang *interaction quality*, *physical environment quality* dan *outcome quality*
4. Menganalisis pengaruh faktor pribadi (usia, pekerjaan, penghasilan dan pengalaman) dan faktor sosial (*reference group*) terhadap pilihan yang diambil dalam pembelian obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo
5. Menganalisis pengaruh mutu pelayanan berdasarkan penilaian pasien tentang *interaction quality*, *physical environment quality* dan *outcome quality* terhadap pilihan yang diambil dalam pembelian obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo

6. Menganalisis pengaruh tipe rasionalitas dan preferensi pasien terhadap pilihan yang diambil dalam pembelian obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo
7. Menyusun rekomendasi untuk menurunkan jumlah resep rawat jalan yang lolos di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo berdasarkan hasil analisis mutu pelayanan, tipe rasionalitas dan preferensi pasien

Perlakuan yang diterapkan pada subjek

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan observasional, sehingga tidak ada perlakuan apapun untuk subjek. Subjek hanya terlibat sebagai responden yang akan diwawancarai dan mengisi kuesioner perihal penilaian mutu pelayanan, tipe rasionalitas dan preferensi dalam pembelian obat. Pengisian kuesioner ini membutuhkan waktu sekitar 15 menit.

Manfaat

Bapak/Ibu/Saudara akan memperoleh *leaflet* yang berisi petunjuk penggunaan obat secara rasional sebagai upaya untuk meningkatkan pemahaman tentang obat. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara yang terlibat sebagai responden pada penelitian ini akan digunakan oleh peneliti untuk memberikan masukan kepada pihak rumah sakit, sehingga pada akhirnya rumah sakit dapat melakukan perbaikan pelayanan dengan mengacu pada harapan dan keinginan masyarakat.

Kerahasiaan

Data-data yang diambil akan dipublikasikan secara terbatas tanpa menyebutkan nama, alamat, nomor telepon atau identitas penting lainnya yang dianggap rahasia. Oleh karena itu kerahasiaan Bapak/Ibu/Saudara akan sangat dijaga dalam proses penelitian ini.

Bahaya potensial

Tidak ada bahaya potensial yang diakibatkan oleh keterlibatan Bapak/Ibu/Saudara sebagai subyek dalam penelitian ini, oleh karena dalam penelitian ini tidak dilakukan intervensi apapun melainkan hanya wawancara biasa.

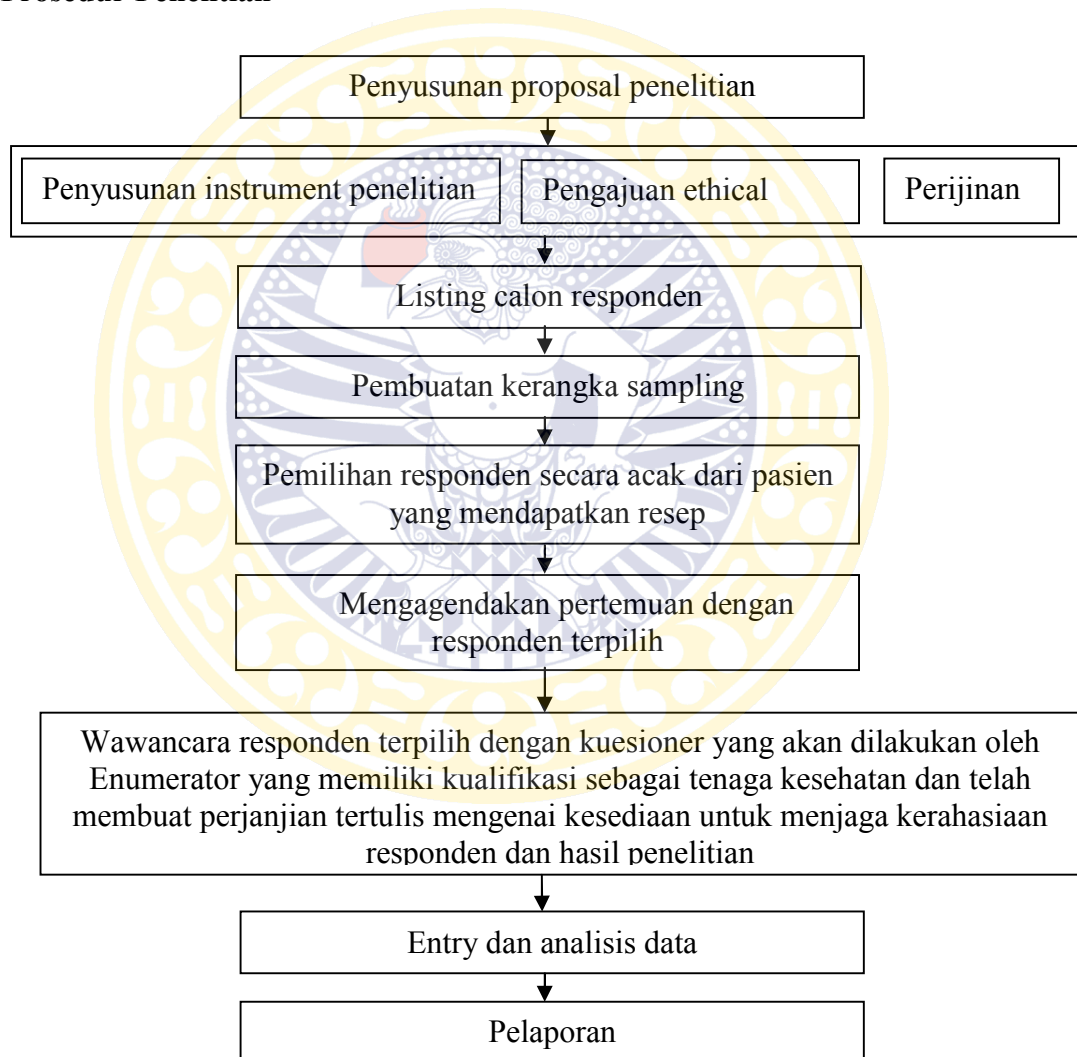
Hak untuk undur diri

Keikutsertaan Bapak/Ibu/Saudara sebagai responden dalam penelitian ini bersifat sukarela dan Bapak/Ibu/Saudara berhak untuk mengundurkan diri kapanpun, tanpa menimbulkan konsekuensi yang merugikan.

Adanya insentif untuk subjek

Dalam penelitian ini Bapak/Ibu/Saudara akan memperoleh souvenir berupa *ballpoint* yang akan diberikan sebelum proses pengisian kuesioner.

Prosedur Penelitian



*) Bila terdapat hal-hal yang membutuhkan penjelasan, Bapak/Ibu/ Saudara dapat menghubungi peneliti : dr Vicky Damayanti (HP 081333444501)

Lampiran 2

**INFORMED CONCENT
(PERNYATAAN PERSETUJUAN IKUT PENELITIAN)**

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama :
Usia :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan :
Alamat :

Telah mendapat keterangan secara terinci dan jelas mengenai :

1. Penelitian yang berjudul “Upaya Menurunkan Jumlah Resep Lolos di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo berdasarkan analisis mutu pelayanan, tipe rasionalitas dan preferensi pasien”.
2. Perlakuan yang akan diterapkan pada subjek.
3. Manfaat ikut sebagai subjek penelitian.
4. Kerahasiaan data
5. Bahaya potensial.
6. Prosedur Penelitian.

dan responden penelitian mendapat kesempatan mengajukan pertanyaan mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian tersebut. Oleh karena itu saya bersedia/tidak bersedia*) secara sukarela untuk menjadi subjek penelitian dengan penuh kesadaran serta tanpa keterpaksaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa tekanan dari pihak manapun.

Surabaya, 2015

Peneliti,

Responden,

(Vicky Damayanti, dr.)

(.....)

Saksi,

(.....)

*) Coret salah satu

Lampiran 3

Sertifikat Lolos Kaji Etik Penelitian



Lampiran 4

KUESIONER 1

Untuk mengetahui Faktor Pribadi dan Faktor Sosial Pasien Rawat Jalan Yang Menentukan Dalam Keputusan Pembelian Obat di Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo

Demi meningkatkan pelayanan di Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo, kami bermaksud mengadakan sebuah jajak pendapat/survei untuk mengetahui preferensi atau selera dan hal-hal yang menjadi pertimbangan Bapak/Ibu dalam memutuskan untuk membeli atau tidak membeli obat di Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo. Oleh karena itu kami mohon kesediaan dan waktunya untuk menjawab beberapa pertanyaan berikut ini. Jawaban dan pendapat dari Bapak/Ibu sangat membantu kami untuk melakukan perbaikan di masa mendatang.

Terimakasih atas partisipasi dari Bapak/Ibu.

Petunjuk: Tulislah jawaban Anda pada tempat yang disediakan atau lingkari nomor pilihan pada jawaban yang menurut Anda paling benar.

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan (Coret yang tidak perlu)
3. Usia Responden :Tahun
4. Alamat Responden :

A. Faktor Pribadi Responden.

1. Pekerjaan :
 1. Tidak Bekerja
 2. Buruh
 3. Peg. Swasta
 4. PNS
 5. Wiraswasta
 6. TNI/POLRI

2. Pendidikan Terakhir:
 - a. Tidak bersekolah
 - b. SD/ sederajat
 - c. SMP sederajat
 - d. SMA sederajat
 - e. Diploma/akademi
 - f. S1/S2

3. Penghasilan Kepala keluarga dan pendapatan lain-lain, rata-rata per bulan (mohon diisi):
 - a. < 2.500.000
 - b. 2.500.000 – 5.000.000
 - c. 5.00.001 – 7.500.000
 - d. > 7.500.000

4. Berapa kali Bapak/Ibu berobat ke RS Delta Surya Sidoarjo?
 - a. 1 kali dalam setahun
 - b. 2 – 3 kali dalam setahun
 - c. 4 – 6 kali dalam setahun
 - d. Lebih dari 6 kali dalam setahun

5. Apakah biaya pengobatan Bapak/Ibu ditanggung oleh pihak asuransi/perusahaan?
 - a. Tidak, saya membayar sendiri biaya pengobatan
 - b. Pengobatan dibiayai asuransi/perusahaan

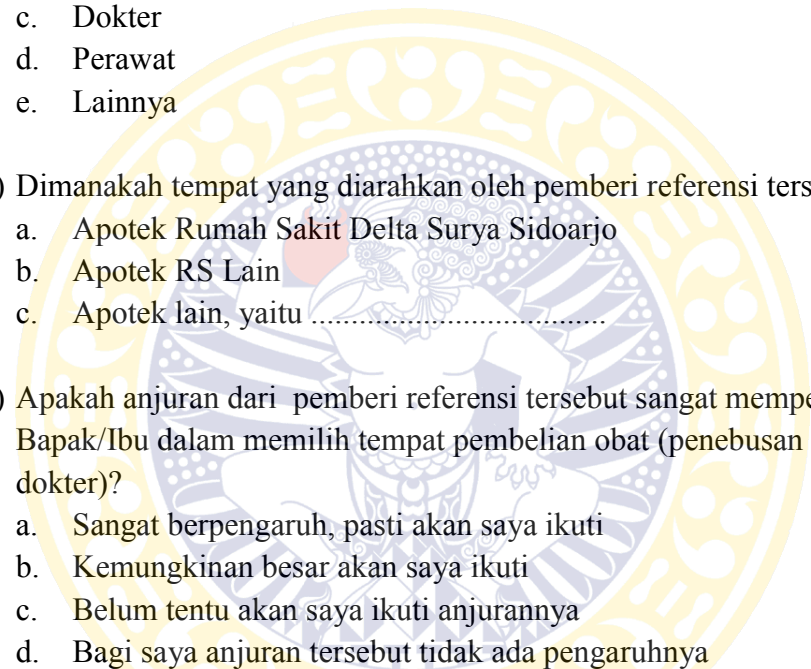
6. Apakah Bapak/Ibu pernah membeli obat di Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo Surabaya?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Pernah, 1 – 2 kali
 - d. Tidak pernah

B. Faktor Sosial (*Reference Group*)

- 1) Apakah Bapak/Ibu mendapatkan referensi /anjuan dari pihak lain mengenai tempat untuk membeli obat ?
 - a. Ya
 - b. Tidak

 - 2) Bila jawabannya adalah “Ya”, siapakah pihak pemberi referensi tersebut?
 - a. Keluarga
 - b. Teman/tetangga
 - c. Dokter
 - d. Perawat
 - e. Lainnya

 - 3) Dimanakah tempat yang diarahkan oleh pemberi referensi tersebut?
 - a. Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo
 - b. Apotek RS Lain
 - c. Apotek lain, yaitu

 - 4) Apakah anjuran dari pemberi referensi tersebut sangat mempengaruhi Bapak/Ibu dalam memilih tempat pembelian obat (penebusan resep dokter)?
 - a. Sangat berpengaruh, pasti akan saya ikuti
 - b. Kemungkinan besar akan saya ikuti
 - c. Belum tentu akan saya ikuti anjurannya
 - d. Bagi saya anjuran tersebut tidak ada pengaruhnya
- 

Lampiran 5

KUESIONER 2

Untuk mengetahui Tipe rasionalitas Pasien Rawat Jalan Yang Menentukan Dalam Pilihan Pembelian Obat di Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo

Tipe rasionalitas Responden***Opportunity***

1. Setelah melakukan pemeriksaan ke dokter dan mendapatkan resep, maka tindakan saya berikutnya adalah:
 - a. Segera membeli obat yang diresepkan oleh dokter karena sesuai dengan tujuan saya berobat yaitu ingin segera sembuh
 - b. Mempertimbangkan anjuran dokter, apabila tidak bertentangan dengan agama/keyakinan saya maka saya akan membeli obat
 - c. Tergantung kepada suasana hati saya saat itu apakah saya akan membeli obat atau tidak
 - d. Saya akan mengikuti saran dari keluarga saja, apa yang sudah menjadi tradisi dan kebiasaan dalam keluarga dan lingkungan

Goal

2. Ketika saya akan memilih tempat membeli obat (apotik atau apotek RS), terlebih dahulu saya akan memperhitungkan biaya dan manfaatnya:
 - a) Setuju, saya akan memperhitungkan antara besar biaya yang dikeluarkan dan manfaat yang akan diterima di tempat tersebut
 - b) Tidak setuju, saya akan memilih membeli obat di tempat yang sesuai dengan agama/keyakinan dan kepercayaan yang saya anut
 - c) Tidak perlu, tergantung suasana hati dan keinginan saya pada saat itu saja
 - d) Tidak perlu, saya akan membeli obat di tempat yang disarankan oleh keluarga/teman

Expectation

3. Harapan saya dalam memilih tempat untuk membeli obat yang diresepkan oleh dokter adalah:
 - a) Mendapatkan pelayanan yang baik dengan biaya yang murah dan terjangkau
 - b) Tempat tersebut sesuai dan tidak bertentangan dengan agama atau keyakinan yang saya anut dalam hal produk yang dijual dan pelayanannya
 - c) Yang penting dapat membuat hati saya senang
 - d) Tempat tersebut adalah tempat yang sudah menjadi langganan keluarga atau kerabat sejak dahulu

Value Commitment

4. Dalam memilih tempat untuk membeli obat yang diresepkan oleh dokter, ada nilai-nilai tertentu yang harus dipenuhi:
 - a) Setuju, nilai yang saya pertimbangkan adalah kesesuaian antara cost yang harus saya keluarkan dan benefit yang saya terima
 - b) Setuju, tempat tersebut harus sesuai dengan keyakinan atau nilai dan kepercayaan saya (agama atau keyakinan lain)
 - c) Tidak setuju, karena saya akan mengikuti saja apa yang saya rasakan dan inginkan pada saat itu
 - d) Tidak setuju, karena saya hanya mengikuti apa yang menjadi kebiasaan turun temurun yang sering dilakukan di keluarga

Affect

5. Sebelum memutuskan untuk membeli obat yang diresepkan oleh dokter di apotek atau apotek RS, saya merasa tidak perlu untuk mengetahui atau mencari informasi terlebih dahulu mengenai tempat tersebut, karena saya lebih menuruti kata hati dan suasana hati saya pada saat itu
 - a) Tidak setuju, dengan terlebih dahulu mengetahui informasi tentang tempat pembelian obat, saya akan mendapatkan tempat yang terbaik dan paling menguntungkan secara ekonomi
 - b) Tidak setuju, karena dengan mencari dan mengetahui banyak informasi, saya dapat mengetahui apakah tempat tersebut sudah sesuai dengan kepercayaan atau agama yang saya anut
 - c) Setuju, saya tidak perlu mencari informasi karena semua tergantung kata hati dan asal sesuai dengan suasana hati saya saat itu
 - d) Tidak setuju, karena bagi saya sudah cukup informasi dari keluarga atau teman saja, dan saya akan membeli obat di tempat yang menjadi kepercayaan dan langganan keluarga saya

Tradition

6. Saya tidak memerlukan alternatif pilihan tempat untuk membeli obat karena bila saya pasti akan membeli obat di tempat yang biasa dijadikan pilihan keluarga saya
 - a) Tidak setuju, karena dengan adanya beberapa alternatif maka saya dapat memilih tempat pembelian obat yang terbaik dan paling menguntungkan dalam hal *cost* dan *benefitnya*
 - b) Tidak setuju, saya memerlukan alternatif pilihan, karena tempat pembelian obat yang saya pilih harus sesuai dengan kepercayaan, keyakinan dan agama yang saya anut
 - c) Setuju, saya memilih tempat pembelian obat secara spontan atau tergantung situasi dan kata hati saya pada saat itu
 - d) Setuju, saya memilih tempat pembelian obat seperti yang disarankan dan menjadi kebiasaan keluarga

Lampiran 6

KUESIONER 3

Untuk mengetahui Preferensi Pasien Rawat Jalan Yang Menentukan Dalam Pilihan Yang Diambil Dalam Pembelian Obat di Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo

C. Preferensi Konsumen (Responden)

Pertanyaan berikut ini adalah untuk mengetahui hal yang lebih disukai dan menjadi pertimbangan utama bagi Bapak/Ibu dalam memilih tempat untuk membeli obat yang diresepkan oleh dokter:

a) Attribute-based Preference

Petunjuk: Berikan tanda silang (X) pada setiap jawaban yang menurut Anda paling benar

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
<i>Knowledge</i>					
1.	Sebelum membeli obat, saya selalu berusaha mencari informasi sebanyak mungkin tentang apotek (tempat membeli obat) yang menjadi tujuan saya				
2.	Saya berusaha mencari informasi tentang apotik tempat saya membeli obat, misalnya melalui surat kabar, media sosial dan lain-lain				
<i>The use of specific attribute</i>					
3.	Dalam memilih apotek/tempat membeli obat, saya akan memilih tempat yang memiliki keunggulan dari tempat lain (misalnya harga lebih murah, pelayanannya cepat dan ramah dll)				
4.	Fasilitas yang disediakan apotek seperti ruang tunggu yang nyaman dan layanan antar ke rumah adalah hal yang penting bagi saya.				

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat setuju
<i>Attribute-by –attribute Comparison</i>					
5.	Sebelum membeli obat, Saya selalu membandingkan terlebih dahulu harga, kualitas, kelengkapan dan fasilitas di beberapa apotek (tempat membeli obat)				
6.	Saya sering membeli obat di beberapa apotek yang berbeda untuk mendapatkan perbandingan harga, pelayanan dan kualitas obat				

b) Attitude-based Preferences

Petunjuk: Berikan tanda silang (X) pada setiap jawaban yang menurut Anda paling benar

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat setuju
Kesan					
1.	Keputusan saya untuk membeli obat dipengaruhi oleh kesan pertama yang saya dapatkan saat saya masuk ke apotek(lokasi pembelian obat)				
2.	Suasana ruang tunggu dan kenyamanannya serta sikap petugas merupakan faktor utama yang mempengaruhi keputusan saya untuk membeli obat				

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat setuju
Pengalaman					
3.	Bila saya pernah mendapatkan pengalaman yang tidak menyenangkan pada waktu membeli obat, maka saya tidak mau membeli obat lagi di tempat yang sama				
4.	Saya selalu mengingat kejadian yang pernah saya alami saat membeli obat(tentang pelayanan, harga dan kelengkapannya) untuk saya jadikan acuan saat akan membeli obat kembali				
Perasaan					
5.	Apabila saat membeli obat di suatu apotek saya merasa senang, maka untuk selanjutnya saya akan selalu membeli obat di tempat yang sama				
6.	Lokasi yang saya pilih untuk menebus resep dari dokter tergantung pada suasana hati saya saat itu. (Tidak tergantung pada harga, fasilitas atau pelayanan yang ada di sana)				

Lampiran 7

KUESIONER 4

Untuk mengetahui Penilaian Pasien Rawat Jalan Mengenai Mutu Pelayanan di Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo

A. Interaction Quality

Pertanyaan berikut ini adalah untuk mengetahui penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas yang berhubungan dengan petugas yang melayani Bapak/Ibu di Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo

Attitude (Sikap)

- 1) Menurut penilaian anda, bagaimana keramahan petugas di Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo saat melayani anda?
 - a. Sangat tidak ramah
 - b. Tidak Ramah
 - c. Ramah
 - d. Sangat ramah
- 2) Menurut penilaian anda bagaimana kesopanan petugas di Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo saat melayani anda?
 - a. Sangat tidak sopan
 - b. Tidak sopan
 - c. Sopan
 - d. Sangat sopan
- 3) Apakah petugas di Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo Surabaya selalu bersedia membantu anda bila dibutuhkan?
 - a. Tidak bersedia membantu sama sekali
 - b. Bersedia membantu sekedarnya
 - c. Bersedia membantu bila diminta
 - d. Selalu menawarkan bantuan, tanpa diminta terlebih dahulu

Behavior (Perilaku)

- 1) Apakah petugas di Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo bersikap tanggap terhadap kebutuhan anda?
 - a. Sangat tidak tanggap
 - b. Tidak tanggap
 - c. Cukup tanggap
 - d. Sangat tanggap
- 2) Apakah petugas di Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo sigap dalam melayani pembelian obat?
 - a. Sangat tidak sigap
 - b. Tidak sigap
 - c. Sigap
 - d. Sangat sigap

- 3) Apakah petugas di Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo teliti dalam melayani pembelian obat?
- Sangat tidak teliti
 - Kurang teliti
 - Teliti
 - Sangat Teliti

Expertise (Keahlian)

- 1) Bagaimana penilaian anda tentang keterampilan petugas Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo dalam menyiapkan obat?
- Sangat tidak terampil
 - Tidak terampil
 - Cukup terampil
 - Sangat terampil
- 2) Apakah anda dapat memahami penjelasan tentang cara pemakaian obat yang diberikan oleh petugas di apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo ?
- Sangat tidak jelas
 - Kurang jelas
 - Cukup jelas
 - Sangat jelas
- 3) Bagaimana penilaian anda terhadap profesionalitas petugas apotek saat melayani pembelian obat?
- Sangat tidak profesional
 - Kurang profesional
 - Profesional
 - Sangat profesional

B. *Physical Environment Quality*

Pertanyaan berikut ini adalah untuk mengetahui penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas yang berhubungan dengan lingkungan fisik di Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo:

Ambient conditions (Suasana)

- 1) Menurut penilaian anda bagaimana kenyamanan di ruang tunggu Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo?
- Sangat tidak nyaman
 - Kurang nyaman
 - Cukup nyaman
 - Sangat nyaman
- 2) Menurut penilaian anda bagaimana kebersihan ruang tunggu di Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo?
- Sangat kotor
 - Kotor
 - Bersih
 - Sangat bersih

- 3) Menurut penilaian anda apakah pengeras suara di ruang tunggu apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo cukup jelas?
- | | |
|-----------------------|-----------------|
| a. Sangat tidak jelas | c. Jelas |
| b. Tidak jelas | d. Sangat jelas |

Design (Desain)

- 1) Bagaimana penilaian anda terhadap tata letak ruangan dan ruang tunggu Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo?
- | | |
|-----------------|----------------|
| a. Sangat buruk | c. Baik |
| b. Buruk | d. Sangat baik |
- 2) Bagaimana penilaian anda terhadap pemilihan warna cat dinding/pelapis dinding dan mebel yang digunakan di ruang tunggu Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo Surabaya?
- | | |
|-----------------|-----------------|
| a. Sangat buruk | c. Bagus |
| b. Buruk | d. Sangat bagus |
- 3) Bagaimana penilaian anda terhadap *counter* Apotek di Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo Surabaya?
- | | |
|--------------------------|-------------------|
| a. Sangat kurang memadai | c. Cukup memadai |
| b. Kurang memadai | d. Sangat memadai |

Social factors (Faktor sosial)

- 1) Apakah anda merasa nyaman saat menunggu bersama pasien lain di ruang tunggu Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo?
- | | |
|------------------------|------------------|
| a. Sangat tidak nyaman | c. Cukup nyaman |
| b. Kurang nyaman | d. Sangat nyaman |
- 2) Apakah anda dapat berinteraksi (misalnya mengobrol) dengan pasien lain yang ada di ruang tunggu Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo?
- | | |
|-----------------------------|--|
| a. Sama sekali tidak bisa | c. Bisa berinteraksi kadang-kadang |
| b. Sulit untuk berinteraksi | d. Bisa, sama sekali tidak ada kesulitan |
- 3) Apakah yang anda rasakan saat berada di ruang tunggu Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo?
- | | |
|------------------------------|------------------------|
| a. Sangat tidak menyenangkan | c. Menyenangkan |
| b. Tidak menyenangkan | d. Sangat menyenangkan |

C. *Outcome Quality*

Pertanyaan berikut ini adalah untuk mengetahui penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas yang berhubungan dengan hasil yang Bapak/Ibu terima dari pelayanan di Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo

Waiting time (waktu tunggu)

- 1) Menurut penilaian anda bagaimana kecepatan petugas di Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo dalam menerima resep?
 - a. Sangat lambat
 - b. Lambat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
- 2) Menurut penilaian anda bagaimana kecepatan petugas di Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo dalam menyiapkan obat?
 - a. Sangat lambat
 - b. Lambat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
- 3) Menurut penilaian anda bagaimana kecepatan petugas di Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo dalam melayani pembayaran obat?
 - a. Sangat lambat
 - b. Lambat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat

Tangibles (bukti fisik)

- 1) Menurut penilaian anda, bagaimana kelengkapan jumlah dan jenis obat yang tersedia di Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo ?
 - a. Sangat tidak lengkap
 - b. Tidak lengkap
 - c. Lengkap
 - d. Sangat lengkap
- 2) Menurut penilaian anda, bagaimana penampilan kemasan obat dari Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo ?
 - a. Sangat buruk
 - b. Buruk
 - c. Baik
 - d. Sangat baik
- 3) Menurut penilaian anda bagaimana daya tahan kemasan obat racikan (kapsul, bungkus puyer) yang digunakan oleh Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo?
 - a. Sangat buruk
 - b. Buruk
 - c. Baik
 - d. Sangat baik

Valence (Kesan)

- 1) Secara keseluruhan, kesan apa yang anda dapatkan tentang pelayanan petugas di Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo?
 - a. Sangat buruk
 - b. Buruk
 - c. Baik
 - d. Sangat baik

- 2) Secara keseluruhan, kesan apa yang anda dapatkan mengenai harga obat di Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo?
 - a. Sangat mahal
 - b. Mahal
 - c. Murah
 - d. Sangat murah

- 3) Secara keseluruhan, kesan yang anda dapatkan dari fasilitas di ruang tunggu Apotek Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo?
 - a. Sangat buruk
 - b. Buruk
 - c. Baik
 - d. Sangat baik



Lampiran 8

Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner**1. Uji Reliabilitas Kuesioner****Scale: ALL VARIABLES****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,953	,954	39

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	36	100,0

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

2. Uji Validitas Kuesioner

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	101,9722	203,742	-,120	.	,956
a2	101,9722	200,028	,093	.	,955
a3	101,6111	195,216	,456	.	,953
a4	101,5833	196,879	,368	.	,953
a5	101,9444	202,111	-,020	.	,956
a6	101,9722	201,685	,006	.	,956
b1	101,8333	202,200	-,023	.	,956
b2	101,6389	199,552	,166	.	,954
b3	101,6111	198,816	,208	.	,954
b4	101,6389	196,009	,421	.	,953
b5	101,6667	195,371	,395	.	,953
b6	101,8889	197,987	,221	.	,954
attitude1	102,2222	187,092	,720	.	,951
attitude2	102,1667	186,771	,785	.	,951
attitude3	102,1111	188,959	,568	.	,952
behavior1	102,0833	186,536	,812	.	,951
behavior2	101,9167	191,050	,576	.	,952
behavior3	102,0278	190,313	,665	.	,952
expertise1	102,1667	188,314	,883	.	,950
expertise2	102,0833	194,079	,514	.	,953
expertise3	102,2222	189,035	,830	.	,951
ambient_conditions1	102,3333	187,657	,797	.	,951
ambient_conditions2	102,3889	184,644	,783	.	,951
ambient_conditions3	102,1389	190,752	,724	.	,951
design1	102,1944	188,733	,852	.	,951
design2	102,1389	188,523	,741	.	,951
design3	102,1944	188,561	,863	.	,950
factors1	102,1389	188,923	,775	.	,951
factors2	102,0833	186,536	,812	.	,951
factors3	102,1389	187,494	,865	.	,950
waiting_time1	102,1111	190,730	,818	.	,951
waiting_time2	102,1389	191,037	,786	.	,951
waiting_time3	102,1667	192,714	,538	.	,952
Tangibles1	102,1667	189,171	,826	.	,951
tangibles2	102,1389	191,323	,765	.	,951
tangibles3	102,2222	188,235	,810	.	,951
Valence1	102,1944	190,161	,840	.	,951
Valence2	102,1111	192,673	,673	.	,952
Valence3	102,1111	184,273	,724	.	,951

Lampiran 9

Hasil Uji Statistik Penelitian

1. Uji Regresi Logistik Multinomial untuk melihat pengaruh Faktor Pribadi dan Faktor Sosial terhadap Tipe Rasionalitas

Parameter Estimates

Tipe Rasionalitas (Dominan) ^a	B	Std. Error	Wald	Df	Sig.	Exp(B)	95% Confidence Interval for Exp(B)	
							Lower Bound	Upper Bound
Zweckrational								
Intercept	32,633	2198,652	,000	1	,988			
[Usia=1]	-15,787	1,458	117,227	1	,000	1,393E-7	7,997E-9	2,427E-6
[Usia=2]	-14,687	1,403	109,602	1	,000	4,184E-7	2,676E-8	6,543E-6
[Usia=3]	-14,911	,945	249,050	1	,000	3,344E-7	5,249E-8	2,131E-6
[Usia=4]	0 ^b	.	.	0
[Pekerjaan=1]	-1,020	1,541	,439	1	,508	,360	,018	7,385
[Pekerjaan=2]	-1,009	1,544	,427	1	,513	,364	,018	7,512
[Pekerjaan=3]	-,259	1,225	,045	1	,833	,772	,070	8,517
[Pekerjaan=4]	0 ^b	.	.	0
[Penghasilan=1]	-14,827	2198,652	,000	1	,995	3,636E-7	,000	. ^c
[Penghasilan=2]	-15,777	2198,652	,000	1	,994	1,406E-7	,000	. ^c
[Penghasilan=3]	-15,560	2198,651	,000	1	,994	1,748E-7	,000	. ^c
[Penghasilan=4]	0 ^b	.	.	0
[Pengalaman=1]	1,633	1,516	1,161	1	,281	5,118	,262	99,807
[Pengalaman=2]	1,691	1,562	1,172	1	,279	5,425	,254	115,867
[Pengalaman=3]	,065	1,345	,002	1	,961	1,067	,077	14,890
[Pengalaman=4]	0 ^b	.	.	0
[Referensi=1]	,141	,968	,021	1	,884	1,152	,173	7,681
[Referensi=2]	0 ^b	.	.	0

Wertration al	Intercept	-15,358	5013,5 11	,000	1	,998			
	[Usia=1]	-15,398	4004,0 72	,000	1	,997	2,055E-7	,000	. ^c
	[Usia=2]	-,050	3814,3 16	,000	1	1,000	,951	,000	. ^c
	[Usia=3]	,652	3814,3 16	,000	1	1,000	1,918	,000	. ^c
	[Usia=4]	0 ^b	.	.	0
	[Pekerjaan =1]	-14,782	1478,8 80	,000	1	,992	3,804E-7	,000	. ^c
	[Pekerjaan =2]	,097	2,034	,002	1	,962	1,102	,020	59,384
	[Pekerjaan =3]	,796	1,509	,279	1	,598	2,218	,115	42,674
	[Pekerjaan =4]	0 ^b	.	.	0
	[Penghasila n=1]	,201	2758,4 27	,000	1	1,000	1,222	,000	. ^c
	[Penghasila n=2]	-,453	2758,4 27	,000	1	1,000	,636	,000	. ^c
	[Penghasila n=3]	-,563	2758,4 27	,000	1	1,000	,570	,000	. ^c
	[Penghasila n=4]	0 ^b	.	.	0
	[Pengalam an=1]	16,987	1725,5 05	,000	1	,992	23839591, 980	,000	. ^c
	[Pengalam an=2]	15,596	1725,5 05	,000	1	,993	5930924,1 93	,000	. ^c
	[Pengalam an=3]	14,078	1725,5 05	,000	1	,993	1300056,5 49	,000	. ^c
	[Pengalam an=4]	0 ^b	.	.	0
	[Referensi= 1]	1,010	1,242	,661	1	,416	2,747	,241	31,356
	[Referensi= 2]	0 ^b	.	.	0
	Affectual	Intercept	18,389	2864,3 33	,000	1	,995		
[Usia=1]		-1,228	1835,8 48	,000	1	,999	,293	,000	. ^c
[Usia=2]		-,053	1835,8 48	,000	1	1,000	,948	,000	. ^c
[Usia=3]		-,131	1835,8 48	,000	1	1,000	,877	,000	. ^c
[Usia=4]		0 ^b	.	.	0
[Pekerjaan =1]		-,101	1,631	,004	1	,951	,904	,037	22,110
[Pekerjaan =2]		-,416	1,614	,066	1	,797	,660	,028	15,618
[Pekerjaan =3]		-,037	1,288	,001	1	,977	,964	,077	12,031
[Pekerjaan =4]		0 ^b	.	.	0
[Penghasila n=1]		-14,913	2198,6 52	,000	1	,995	3,337E-7	,000	. ^c
[Penghasila n=2]		-15,054	2198,6 52	,000	1	,995	2,899E-7	,000	. ^c

	[Penghasilan=3]	-15,949	2198,652	,000	1	,994	1,184E-7	,000	.c
	[Penghasilan=4]	0 ^b	.	.	0
	[Pengalaman=1]	-,780	1,569	,247	1	,619	,459	,021	9,922
	[Pengalaman=2]	-,476	1,601	,089	1	,766	,621	,027	14,318
	[Pengalaman=3]	-,474	1,349	,124	1	,725	,622	,044	8,756
	[Pengalaman=4]	0 ^b	.	.	0
	[Referensi=1]	-1,236	1,025	1,453	1	,228	,291	,039	2,167
	[Referensi=2]	0 ^b	.	.	0
Tradition	Intercept	30,795	2198,652	,000	1	,989	.	.	.
	[Usia=1]	-16,345	1,201	185,306	1	,000	7,971E-8	7,577E-9	8,386E-7
	[Usia=2]	-16,639	1,170	202,091	1	,000	5,941E-8	5,993E-9	5,891E-7
	[Usia=3]	-15,661	,000	.	1	.	1,580E-7	1,580E-7	1,580E-7
	[Usia=4]	0 ^b	.	.	0
	[Pekerjaan=1]	-,154	1,590	,009	1	,923	,858	,038	19,333
	[Pekerjaan=2]	-1,329	1,705	,607	1	,436	,265	,009	7,485
	[Pekerjaan=3]	-,575	1,292	,198	1	,656	,563	,045	7,085
	[Pekerjaan=4]	0 ^b	.	.	0
	[Penghasilan=1]	-13,919	2198,652	,000	1	,995	9,018E-7	,000	.c
	[Penghasilan=2]	-13,510	2198,652	,000	1	,995	1,357E-6	,000	.c
	[Penghasilan=3]	-13,814	2198,652	,000	1	,995	1,002E-6	,000	.c
	[Penghasilan=4]	0 ^b	.	.	0
	[Pengalaman=1]	,913	1,599	,326	1	,568	2,493	,109	57,222
	[Pengalaman=2]	-,235	1,673	,020	1	,888	,790	,030	20,993
	[Pengalaman=3]	-,802	1,448	,307	1	,580	,449	,026	7,660
	[Pengalaman=4]	0 ^b	.	.	0
	[Referensi=1]	1,761	1,066	2,730	1	,098	5,819	,720	46,994
	[Referensi=2]	0 ^b	.	.	0

a. The reference category is: Tidak Ada Tipe Dominan.

b. This parameter is set to zero because it is redundant.

c. Floating point overflow occurred while computing this statistic. Its value is therefore set to system missing.

2. Uji Regresi Logistik Biner Untuk Melihat pengaruh Faktor Pribadi dan Sosial terhadap Jenis Preferensi

Logistic Regression

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	185	100,0
	Missing Cases	0	,0
	Total	185	100,0
Unselected Cases		0	,0
Total		185	100,0

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

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
Attribute Based Preference	0
Attitude Based Preference	1

Categorical Variables Codings

		Frequency	Parameter coding		
			(1)	(2)	(3)
Penghasilan	Lebih Dari 7.500.000	36	1,000	,000	,000
	5.000,001 - 7.500.000	53	,000	1,000	,000
	2.500.000-5.000.000	76	,000	,000	1,000
Pekerjaan	Kurang Dari 2.500.000	20	,000	,000	,000
	Wiraswasta	20	1,000	,000	,000
	PNS/TNI/POLRI	20	,000	1,000	,000
	Pegawai Swasta	91	,000	,000	1,000
Usia	Tidak Bekerja	54	,000	,000	,000
	>50 tahun	32	1,000	,000	,000
	36-50 tahun	69	,000	1,000	,000
	20-35 tahun	77	,000	,000	1,000
Pengalaman Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	<20 Tahun	7	,000	,000	,000
	Selalu	54	1,000	,000	,000
	Sering	53	,000	1,000	,000
	Pernah 1-2 kali	53	,000	,000	1,000
Ada/Tidaknya Referensi Untuk Membeli Obat	Tidak Pernah	25	,000	,000	,000
	Ada	88	1,000		
	Tidak	97	,000		

Block 1: Method = Enter**Omnibus Tests of Model Coefficients**

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	18,390	13	,143
	Block	18,390	13	,143
	Model	18,390	13	,143

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	229,790 ^a	,095	,128

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

Classification Table^a

Observed		Predicted		
		Jenis Preferensi		
		Attribute Based Preference	Attitude Based Preference	
Step 1	Jenis Preferensi	Attribute Based Preference	19	54
		Attitude Based Preference	13	99
Overall Percentage				

Classification Table^a

Observed		Predicted	
		Percentage Correct	
Step 1	Jenis Preferensi	Attribute Based Preference	26,0
		Attitude Based Preference	88,4
Overall Percentage			63,8

a. The cut value is ,500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a			4,537	3	,209	
Usia						
Usia(1)	1,883	1,010	3,474	1	,062	6,574
Usia(2)	1,893	,965	3,851	1	,050	6,639
Usia(3)	2,051	,963	4,533	1	,033	7,773
Pekerjaan			6,828	3	,078	
Pekerjaan(1)	-1,458	,600	5,914	1	,015	,233
Pekerjaan(2)	,013	,581	,001	1	,982	1,013
Pekerjaan(3)	-,066	,394	,028	1	,867	,936
Penghasilan			2,994	3	,393	
Penghasilan(1)	,106	,599	,031	1	,859	1,112
Penghasilan(2)	,696	,576	1,463	1	,227	2,006
Penghasilan(3)	,047	,536	,008	1	,931	1,048
Pengalaman			2,896	3	,408	
Pengalaman(1)	-,156	,528	,087	1	,768	,856
Pengalaman(2)	-,079	,547	,021	1	,886	,924
Pengalaman(3)	-,726	,548	1,754	1	,185	,484
Referensi(1)	,782	,355	4,851	1	,028	2,186
Constant	-1,578	1,169	1,822	1	,177	,206

a. Variable(s) entered on step 1: Usia, Pekerjaan, Penghasilan, Pengalaman, Referensi.

3. Uji Regresi Logistik Biner

Untuk Melihat Pengaruh Faktor Pribadi dan Sosial terhadap Pilihan Untuk Membeli Obat

Logistic Regression

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	185	100,0
	Missing Cases	0	,0
	Total	185	100,0
Unselected Cases		0	,0
Total		185	100,0

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

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	0
Tidak Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	1

Block 0: Beginning Block

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	-,011	,147	,005	1	,941	,989

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

	Chi-square	df	Sig.
Step 1 Step	78,791	12	,000
Block	78,791	12	,000
Model	78,791	12	,000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	177,668 ^a	,347	,462

a. Estimation terminated at iteration number 5 because parameter estimates changed by less than ,001.

Classification Table^a

Observed		Predicted	
		Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	
		Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	Tidak Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo
Step 1	Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo 66	Tidak Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo 27
		Tidak Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo 13	79
Overall Percentage			

Classification Table^a

Observed		Predicted	
		Percentage Correct	
Step 1	Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo 71,0	
		Tidak Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo 85,9	
Overall Percentage			78,4

a. The cut value is ,500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a Usia			9,813	3	,020	
Usia(1)	-,769	1,382	,310	1	,578	,463
Usia(2)	-1,781	1,334	1,784	1	,182	,168
Usia(3)	-2,397	1,331	3,246	1	,072	,091
Pekerjaan			,877	3	,831	
Pekerjaan(1)	-,468	,728	,413	1	,520	,626
Pekerjaan(2)	-,152	,652	,055	1	,815	,859
Pekerjaan(3)	,123	,472	,068	1	,794	1,131
Penghasilan			,125	3	,989	
Penghasilan(1)	,138	,712	,038	1	,846	1,148
Penghasilan(2)	,062	,659	,009	1	,926	1,064
Penghasilan(3)	-,037	,631	,003	1	,953	,964
Pengalaman			43,935	3	,000	
Pengalaman(1)	-1,458	,650	5,027	1	,025	,233
Pengalaman(2)	1,520	,563	7,282	1	,007	4,573
Pengalaman(3)	2,139	,578	13,684	1	,000	8,493
Constant	1,044	1,499	,486	1	,486	2,841

a. Variable(s) entered on step 1: Usia, Pekerjaan, Penghasilan, Pengalaman.

4. Uji Regresi Logistik Biner

Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Pilihan Untuk Membeli Obat

Logistic Regression

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	185	100,0
	Missing Cases	0	,0
	Total	185	100,0
Unselected Cases		0	,0
Total		185	100,0

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

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	0
Tidak Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	1

Categorical Variables Codings

		Frequency	Parameter coding (1)
Outcome Quality	Baik	13	1,000
	Buruk	172	,000
Physical Environment Quality	Baik	138	1,000
	Buruk	47	,000
Interaction Quality	Baik	124	1,000
	Buruk	61	,000

Block 0: Beginning Block**Classification Table^{a,b}**

Observed		Predicted	
		Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	
		Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	Tidak Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo
Step 0	Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo 93	0
		Tidak Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo 92	0
Overall Percentage			

Classification Table^{a,b}

Observed			Predicted
			Percentage Correct
Step 0	Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	100,0
		Tidak Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	,0
Overall Percentage			50,3

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is ,500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	-,011	,147	,005	1	,941	,989

Variables not in the Equation

	Score	df	Sig.
Step 0 Variables Interaction_Quality(1)	18,269	1	,000
PhysicalEnv_Quality(1)	21,187	1	,000
Outcome_Quality(1)	6,598	1	,010
Overall Statistics	32,667	3	,000

Block 1: Method = Enter**Omnibus Tests of Model Coefficients**

	Chi-square	df	Sig.
Step 1 Step	35,727	3	,000
Block	35,727	3	,000
Model	35,727	3	,000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	220,732 ^a	,176	,234

a. Estimation terminated at iteration number 5 because parameter estimates changed by less than ,001.

Classification Table^a

Observed		Predicted	
		Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	Tidak Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo
Step 1	Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	78
		Tidak Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	15
			31
			61
Overall Percentage			

Classification Table^a

Observed	Predicted
----------	-----------

			Percentage Correct
Step 1	Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	83,9
		Tidak Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	66,3
Overall Percentage			75,1

a. The cut value is ,500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.
Step 1 ^a	Interaction_Quality(1)	-1,055	,369	8,154	1	,004
	PhysicalEnv_Quality(1)	-1,303	,420	9,611	1	,002
	Outcome_Quality(1)	-1,662	,834	3,967	1	,046
	Constant	1,807	,411	19,325	1	,000

Variables in the Equation

		Exp(B)
Step 1 ^a	Interaction_Quality(1)	,348
	PhysicalEnv_Quality(1)	,272
	Outcome_Quality(1)	,190
	Constant	6,091

a. Variable(s) entered on step 1: Interaction_Quality, PhysicalEnv_Quality, Outcome_Quality.

DATASET CLOSE DataSet1.

5. Uji Regresi Logistik Biner untuk melihat pengaruh Tipe Rasionalitas terhadap Pilihan Untuk Membeli Obat

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	Tipe_Rasionalitas			1,294	4	,862	
	Tipe_Rasionalitas(1)	,000	,840	,000	1	1,000	1,000
	Tipe_Rasionalitas(2)	-,693	1,080	,412	1	,521	,500
	Tipe_Rasionalitas(3)	-,054	,880	,004	1	,951	,947
	Tipe_Rasionalitas(4)	,208	,898	,053	1	,817	1,231
	Constant	,000	,816	,000	1	1,000	1,000

6. Uji Regresi Logistik Biner untuk melihat Pengaruh Jneis Preferensi terhadap Pilihan Untuk membeli obat

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	-,011	,147	,005	1	,941	,989

Variables not in the Equation

	Score	df	Sig.
Step 0 Variables Preference(1)	,008	1	,927
Overall Statistics	,008	1	,927

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

	Chi-square	df	Sig.
Step 1 Step	,008	1	,927
Block	,008	1	,927
Model	,008	1	,927

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	256,451 ^a	,000	,000

a. Estimation terminated at iteration number 2 because parameter estimates changed by less than ,001.

7. Uji Beda Mc Nemar's Test

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Penilaian Terhadap Outcome Quality * Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	160	100,0%	0	0,0%	160	100,0%

Penilaian Terhadap Outcome Quality * Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo Crosstabulation

Count		Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo		
		Membeli	Tidak Membeli	Total
Penilaian Terhadap Outcome Quality	Baik	11	1	12
	Buruk	65	83	148
Total		76	84	160

Chi-Square Tests

	Value	Exact Sig. (2-sided)
McNemar Test		,000 ^a
N of Valid Cases	160	

a. Binomial distribution used.

CROSSTABS

/TABLES=Physical2 BY Pilihan

/FORMAT=AVALUE TABLES

/STATISTICS=MCNEMAR

/CELLS=COUNT

/COUNT ROUND CELL.

**Penilaian Terhadap Physical Environment Quality * Pilihan Untuk Membeli Obat di
RS Delta Surya Sidoarjo Crosstabulation**

Count

		Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo		Total
		Membeli	Tidak Membeli	
Penilaian Terhadap Physical Environment Quality	Baik	70	51	121
	Buruk	6	33	39
Total		76	84	160

Chi-Square Tests

	Value	Exact Sig. (2- sided)
McNemar Test		,000 ^a
N of Valid Cases	160	

a. Binomial distribution used.

**Penilaian Terhadap Interaction Quality * Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta
Surya Sidoarjo Crosstabulation**

Count

		Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo		Total
		Membeli	Tidak Membeli	
Penilaian Terhadap Interaction Quality	Baik	66	46	112
	Buruk	10	38	48
Total		76	84	160

Chi-Square Tests

	Value	Exact Sig. (2- sided)
McNemar Test		,000 ^a
N of Valid Cases	160	

a. Binomial distribution used.