

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya telah dijelaskan di bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat disusun adalah sebagai berikut:

1. Dilihat dari aspek Kekuatan (*strength*), Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang sudah mempunyai ijin operasional dan sebagai salah satu rumah sakit rujukan. Dari aspek Kelemahan, jam Visite dokter dan waktu tunggu rawat jalan Rumah Sakit St. Carolus Borromeus belum sesuai standar mempunyai, turn over karyawan yang tinggi karena karyawan lebih tertarik menjadi ASN. Dari aspek Peluang, Rumah Sakit St. Carolus Borromeus telah bekerjasama dengan lintas sectoral baik Pemerintah maupun swasta. Dari aspek Ancaman (*Threets*) terlihat adanya pesaing dari rumah sakit vertical milik Kementerian kesehatan yang akan beroperasi, dan transportasi umum yang belum tersedia.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Kekuatan (*Strength*) (X1) terhadap Kualitas pelayanan RS (Y). Hal ini menunjukkan apabila nilai Kekuatan dari rumah sakit semakin besar maka akan membuat kualitas pelayanan rumah sakit juga makin meningkat. Kekuatan merupakan indikator untuk mengukur keberhasilan manajemen rumah sakit dalam melakukan tugasnya, yakni meningkatkan pelayanan yang prima kepada pasien.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan dari Kelemahan (*weeknes*) (X2) terhadap Kualitas pelayanan RS (Y). Hal ini menunjukkan bahwa apabila Kelemahan dari

rumah sakit semakin besar maka akan berdampak pada kualitas pelayanan rumah sakit.

4. Terdapat pengaruh yang signifikan dari Peluang (*Opportunity*) (X3) terhadap Kualitas pelayanan RS (Y). Hal ini menunjukkan bahwa apabila Peluang – peluang dari rumah sakit semakin besar maka akan berdampak pada kualitas pelayanan rumah sakit yang semakin membaik
5. Terdapat pengaruh yang tidak signifikan dari Ancaman (*threat*) (X4) terhadap Kualitas Pelayanan RS (Y). Hal ini menunjukkan bahwa apabila Ancaman terhadap rumah sakit semakin besar maka akan tidak berdampak pada kualitas pelayanan rumah sakit
6. Terdapat pengaruh secara bersama-sama (Simultan) dan signifikan dari variabel kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap peningkatan kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang.
7. Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada RS St. Carolus Borromeus, dilakukan melalui kombinasi faktor internal dan eksternal. Untuk menghadapi peluang (opportunities) maka strategi rumah sakit adalah mengkombinasikan SO (Strength dan Opportunities) dan WO (Weakneses dan Opportunities) dan untuk menghadapi ancaman (Threats) dari luar maka kombinasi strategi yang dibuat rumah sakit adalah ST (Strength dan Threats) dan WT (weakneses dan Threats).
8. Manajemen strategis rumah sakit ditulangi oleh suatu model perencanaan strategis rumah sakit, diikuti dengan pelaksanaan dan pengendalian yang tepat, serta model perencanaan strategis menekankan persoalan visi dan analisis faktor-faktor eksternal dan internal yang dapat mempengaruhi tercapainya tujuan Lembaga.

## 5.2. Saran

### 1. Bagi Rumah Sakit St Carolus Borromeus.

- a. Rumah sakit harus meningkatkan kualitas pelayanannya ke level sangat baik.
- b. Rumah sakit harus mengembangkan strategi pemasaran atau promosi dengan memanfaatkan media internet, mengusulkan tenaga ahli khususnya tenaga ahli pemeliharaan dan pengelolaan alat kesehatan
- c. Rumah sakit harus mengusulkan agar penggunaan SIMRS difungsikan secara optimal dalam pekerjaan untuk memudahkan dan mempercepat proses kegiatan pelayanan di setiap ruangan rumah sakit.

### 2. Bagi Peneliti Lainnya

Penelitian ini perlu dikembangkan lebih jauh lagi dengan mengkaji Variabel lain di Tempat Penelitian yang berbeda agar kualitas pelayanan dapat dibenahi lebih baik dalam pelayanan di Rumah Sakit. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi dan referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lanjutan berkaitan dengan pentingnya mengkaji faktor SWOT yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit.

### 3. Bagi Instansi Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai referensi untuk kesempurnaan penelitian-penelitian selanjutnya

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Allison, M. (Michael J. ., & Kaye, J. 2005. *Strategic planning for nonprofit organizations : a practical guide and workbook*. Wiley.
- Ayuningtyas, D. 2015. *Perencanaan Strategis Untuk Organisasi Pelayanan Kesehatan (Kedua)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Azwar, Azrul. 1996. "Pengantar Administrasi" Edisi Ketiga. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Atmodjo, Djoti. 2019. "Upaya Peningkatan Mutu Rumah Sakit". Jakarta: Dian Rakyat
- Cahyono, B. 2008. "Membangun Budaya Keselamatan Pasien Dalam Praktik Kedokteran" Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Daryanto, & Setyobudi, I. 2014. "Konsumen dan Pelayanan Prima". Yogyakarta: Gava Medi
- Depkes RI. 2008. "Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. (Konsep Dasar dan Prinsip)". Jakarta: Depkes RI.
- Endari, Lovi Krissadi. 2018. "Pedoman Peningkatan Mutu Dan Keselamatan" Pasien: Rumah Sakit Prima Husada Cetakan 1
- Flew, T. *New Media: "An Introduction"* (2nd. Edition). New York: Oxford University Press. 2005.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 19 Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grewal dan Levy. 2008. "*Marketing New York*". MC-Graw Hill
- Hastono, SP. 2006. "Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit". Jakarta: Rineka Cipta.
- Herlambang, Susatyo. 2016. "Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit". Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Khartikasari, Dhian. 2019. "Administrasi Rumah Sakit". Wineka Media. Vila Gunung Buring Malang
- Kementrian Kesehatan RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

- Kuncoro, Mudrajad. 2009. "Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis". Jakarta. Erlangga
- Luwiharsi. 2021. "Dokumen akreditasi : Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien". Kelas Online Dokumen Akreditasi SNARS (Standar Nasional Akreditasi RS) Edisi 1.1
- Muninjaya, Gde. 2004. "Manajemen Kesehatan". Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC,
- Pohan, I.S. (2007). "Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar: Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC
- Pedoman Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien. 2018. Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang.
- Rangkuti, F, 2009. Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis, Edisi ke Enam Belas. Jakarta : Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- 2009. "Strategi Promosi Yang Kreatif dan Analisis Kasus". *Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Republik Indonesia, 2014a, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, Jakarta
- Retnaningsih, Ekowati. 2013. "Akses Layanan Kesehatan". Jakarta : Rajawali Pers
- Rodrigues, L. L. R. 2013. "Service Quality Measurement : Issues and Perspectives". Anchor Academic Pub.
- Struktur Organisasi dan Tata Kelola Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang, 2022
- S. Supriyanto dan Ernawati, 2010. "Pemasaran Industri Jasa Kesehatan". Yogyakarta: Penerbit CV Andi Offset.
- Sugiyono. 2017. "Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D". Bandung: Cv Alfabeta.
- Urban, G.L., Steven H. Star, 2006. *Advanced Marketing Strategy : Phenomena, Analisis and Decision, Englewood Cliffs*. New Jersey : Prentice Hall, Inc.

**Jurnal:**

- Anjaryani, W. D. (2009). “Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang”. Universitas Diponegoro
- Angara Panji, dkk. 2020. Keinginan Pindah Kerja (Turnover Intention) Pada Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum SM Banyumas Propinsi Jawa Tengah . FKM. Universitas Diponegoro
- Alfiana, Alfina Tahta. 2019. “Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun Tahun 2019”. FKM: Stikes Bhakti Husada Mulia Madium
- Abidin. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare*. Jurnal MKMI, vol. 12(2), hh. 70-75
- Barus, Novita, Sari Br. 2017. “Komunikasi Efektif Dokter dan Pasien Dalam Upaya Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Haji Medan 2015”. Jurnal Stikna : Jurnal Sains, Teknologi, Farmasi Dan Kesehatan. Volume 1, Nomor 1.
- Dwiyanto, A. 2007. “Penerapan Hospital by Laws Dalam Meningkatkan Patient Safety di Rumah Sakit”. [Thesis]. Semarang: Program Pascasarjana UNIKA
- Fitria, 2015. “Analisis Swot Rumah Sakit Dalam Menghadapi Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional Di RSUD Cut Meutia Lhokseumawe Kabupaten Aceh Utara”. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara Medan
- Gibson, JL. Et. Al. 2007. Organisasi dan Manajemen Perilaku, Struktur, Proses Jakarta: Erlangga
- Gultom, J.R. 2008. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok
- Heryenzus., Suali. 2018. *Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige Terhadap Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam*. Seminar Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi, vol. (1), pp. 79–86
- Ismail, Azman. Yunan, Yusrizal Sufardi Mohd. 2016. *Service quality as a Predictor of Customer Satisfaction and Customer Loyalty*. LogForum 12 (4), 269-283, DOI: 10.17270/J.LOG.2016.4.7
- Nisyak, Izzatun.2019. Pengaruh Analisis Swot Terhadap Pengembangan Organisasi Di Pt. Arminareka Perdana Cabang Surabaya. Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

- Nugroho, M.A. 2015. Analisis SWOT pada RSUD Saras Husada Purworejo. Tugas Akhir. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Parasuraman, A. Zeithml & Berry. 1985. *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Kualitas Pelayanan*. Journal of Marketing. Vol 49. Hlm 41-50.
- Sutomo, Andhy. (2009). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pasien Dan Pengaruhnya Terhadap Minat mereferensikan Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Paru–Paru Sukosari Husada Sukoharjo: *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*.
- Silvia, Rina. 2000. Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Rs St. Elizabeth dan Rs Herna Medan. Fakultas Ekonomi Manajemen: Universitas Sumatra Utara
- Suryani, Hj Wan. 2015. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirnga di Medan. Fakultas Ekonomi: Univa Medan.
- Titting, Herman. 2019. Dampak Layanan Pastoral Bagi Pasien Di Rumah Sakit. Prodi Pastoral Konseling Sekolah Tinggi Agama Kristen Negeri Toraja
- Widaryanto. 2015. *Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Rumah sakit Melalui Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Perilaku Pelayanan*. Tesis. Undip
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.*
- Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Bidang Perumahsakitan

## LAMPIRAN

### INFORMED CONSENT

Saya telah membaca dan/atau memperoleh penjelasan informasi penelitian. Saya sepenuhnya memahami tentang tujuan, manfaat, dan risiko yang mungkin timbul dalam penelitian, serta telah diberi kesempatan untuk bertanya dan memperoleh jawaban, sewaktu-waktu dapat mengundurkan diri dari keikut-sertaan, maka saya setuju menjadi responden penelitian ini dengan berjudul: **”Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Berdasarkan Indikator Mutu Keselamatan Pasien”**.

Saya menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini tanpa adanya tekanan/paksaan dari siapapun.

Kupang,

Responden

---



## PEDOMAN WAWANCARA

### **Strength :**

1. Apa saja yang menjadi kekuatan dalam mendukung kualitas mutu pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang?
2. Bagaimana cara pihak Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang agar pelayanan yang diberikan selalu sesuai dengan SPO yang sudah ditetapkan?
3. Bagaimana tindakan petugas agar pasien tetap merasa puas dan tidak kecewa terhadap pelayanan, dan mau berobat lagi jika sakit?
4. Keunikan apa yang dimiliki oleh Rumah Sakit?
5. Apakah Memiliki semua spesialis di bidang kedokteran
6. Apakah RS Memiliki izin operasional, sarana dan prasarana yang memadai
7. Apakah RS St. Carolus Borromeus Menjadi tempat rujukan

### **Weakness:**

1. Menurut anda apakah Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang sudah memberikan pelayanan kesehatan yang prima kepada pasien ?
2. Menurut anda Faktor-faktor apa saja yang menghambat dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien yang ada di Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang?
3. Apakah pelayanan di Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang sudah sesuai SPO yang ditetapkan ?
4. Apa yang harus dihindari oleh rumah sakit?
5. Bagaimana jumlah petugas di Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang, apakah sudah memadai atau belum? Jika belum apa yang menjadi penyebabnya.
6. Bagaimana mengatasi Lokasi rumah sakit yang tidak di tengah kota
7. Apakah Jadwal praktek dan visite dokter tepat waktu

**Opportunity :**

1. Apa saja yang menjadi peluang dalam mendukung kualitas mutu pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang?
2. Apa saja upaya yang sudah dilakukan oleh RS S Carollus Borromeus Kupang untuk dapat menjalin kerja sama dengan berbagai lintas sektor dalam upaya pengembangan mutu dan pelayanan pada pasien?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh RS St Carolus Borromeus Kupang dengan pemerintah dan dinas kesehatan agar memperoleh kemudahan dalam pelayanan di rumah sakit
4. Perkembangan tren apa yang sejalan dengan Rumah Sakit?

**Treats:**

1. Bagaimana kompetensi tenaga kesehatan yang ada RS St Carolus Borromeus Kupang?
2. Bagaimana fasilitas dan peralatan medis yang disediakan oleh RS St Carolus Borromeus Kupang sudah memadai dalam menangani pasien?
3. Bagaimana visi dan misi yang ada di RS St Carolus Borromeus Kupang? Apakah sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan? Jika belum apakah hal ini dapat mengancam keberlangsungan kondisi Rumah Sakit?
4. Perkembangan Teknologi apa yang menyebabkan adanya ancaman bagi Rumah Sakit?
5. Adakah perubahan peraturan pemerintah yang akan mengancam perkembangan Rumah Sakit?

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama/Inisial :  
 2. Umur :  
 3. Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan  
 4. Pendidikan :  Tidak Sekolah  SD  SMP  SMA  
 DIII  S1  S2

Petunjuk pengisian

Centang (√) pada kolom yang tersedia

- SS : Sangat Setuju : 4  
 S : Setuju : 3  
 TS : Tidak Setuju : 2  
 STS : Sangat Tidak Setuju : 1

Faktor	Pernyataan	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
Kekuatan	1. Pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit atau mudah dan efektif				
	2. Adanya peningkatan kunjungan dari tahun ke tahun				
	3. Tingkat kepercayaan terhadap rumah sakit tidak hanya dari dalam kota saja namun juga datang dari Kabupaten				
	4. Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Juga menjadi salah satu rumah sakit rujukan				
	5. Petugas kesehatan menggunakankomunikasi yang efektif yang mudah di mengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi?				
	6. Mendapat sumber dana dari pemerintah				

	7. Mendapat sumber dari pelayanan rumah sakit baik dari pasien umum,kerjasama dan penerimaan lain-lain yang diperbolehkan				
	8. Adanya komitmen dan koordinasi secara efektif antar representasi pemilik dan manajemen				
	9. Adanya kepatuhan terhadap regulasi dan standar yang ditetapkan				
	10. Pastoral Care merupakan salah satu layanan yang menunjang suasana rumah sakit				
	11. Ketersediaan alat kesehatan memadai				
	12. Tersedianya obat yang memadai				
<b>Kelemahan</b>	1. Turn Over karyawan yang tinggi karena lebih tertarik menjadi ASN				
	2. Waktu tunggu rawat jalan belum memenuhi standar				
	3. Jam visite dokter belum sesuai standar				
	4. Petugas kesehatan memiliki etos kerja yang masih kurang				
	5. Sumber dana yang ada masih terpusat berdasarkan skala prioritas atau terbatas				
	6. SDM yang ada masih belum semuanya bisa memenuhi standar kepegawaian dan menjadikan standar tersebut sebagai budaya kerja.				
	7. Keterbatasan dokter spesialis yang ada membuat pelayanan belum maksimal dilakukan.				
	8. Kemampuan pengelolaan Unit yang masih terbatas				
	9. Pemeliharaan sarana dan prasarana masih belum optimal seperti yang diharapkan.				
	10. Fasilitas yang tersedia di ruangan belum memadai				
<b>Peluang</b>	1. Meningkatnya kepercayaan dari masyarakat dengan ditunjukkanya peningkatan kunjungan				
	2. Rumah Sakit St. Carolus Borromeus juga menjadi salah satu rumah sakit rujukan				
	3. Melayani pasien Umum maupun BPJS				

	4. Petugas kesehatan menawarkan bantuan ketika melihat pasien kesulitan atau kebingungan				
	5. Mencari kerjasama dengan perusahaan swasta sebagai upaya peningkatan pelayanan rumah sakit, baik kerjasama yang langsung berhubungan dengan pelayanan utama atau pun layanan penunjang.				
	6. Adanya Kerjasama dengan pihak Lembaga intrenasional				
	7. Promosi rumah sakit melalui berbagai media				
	8. Adanya kolaborasi dengan program nasional dengan Dinas terkait				
	9. Dukungan yang ada juga dapat meningkatkan pengadaan sarpras yang belum ada di rumah sakit.				
<b>Ancaman</b>	1. Dampak pandemic yang berkepanjangan				
	2. Situasi ekonomi global yang tidak kondusif				
	3. Biaya Operasional RS meningkat				
	4. Bertambahnya Rumah Sakit				
	5. Adanya regulasi yang selalu berubah untuk Rumah Skait				
	6. Tidak ada Akses kendaraan umum menuju rumah sakit				
<b>Kualitas Pelayanan</b>	1. Pelayanan pendaftaran di buka tepat Waktu				
	2. Pasien mulai di layani oleh dokter Tepat waktu				
	3. Dokter yang bersangkutan Melakukan visite kepada semua pasien, setiap hari				
	4. Dokter melakukan Visite tepat Waktu				
	5. Dokter menyediakan waktu yang cukup untuk berkomunikasi dengan pasien				

Terima kasih atas kesedian Bapak/Ibu/Saudara/I yang telah berkenan mengisi kuesioner ini. Semoga apa yang telah Bapak/Ibu/Saudara/I tuliskan dapat membantu mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang Kesehatan

## HASIL CODING KUESIONER

### VARIABEL KEKUATAN

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Res01	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Res02	3	4	4	3	3	2	3	4	4	2	3	4
Res03	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Res04	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
Res05	4	3	4	4	4	1	2	4	4	3	3	3
Res06	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4
Res07	3	4	4	3	3	2	3	4	4	2	3	4
Res08	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4
Res09	4	3	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4
Res10	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4
Res11	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3
Res12	4	4	3	3	4	1	4	3	4	3	2	4
Res13	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
Res14	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
Res15	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4
Res16	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4
Res17	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
Res18	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
Res19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Res20	4	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4
Res21	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
Res22	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	4
Res23	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
Res24	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Res25	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Res26	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Res27	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Res28	3	4	4	3	3	2	3	4	4	2	3	4
Res29	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Res30	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
Res31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Res32	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Res33	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4

Res34	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
Res35	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
Res36	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Res37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Res38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Res39	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
Res40	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4

### VARIABEL KELEMAHAN

<b>Responden</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
Res01	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2
Res02	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3
Res03	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
Res04	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3
Res05	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
Res06	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
Res07	4	4	4	4	1	3	3	3	3	2
Res08	4	4	4	1	3	2	4	2	3	3
Res09	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
Res10	4	4	4	1	3	2	2	3	3	3
Res11	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2
Res12	3	3	3	1	2	3	3	4	3	3
Res13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
Res14	3	4	4	1	2	3	3	3	2	2
Res15	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3
Res16	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
Res17	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3
Res18	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4
Res19	3	4	4	1	3	1	3	3	3	2
Res20	2	4	4	1	3	1	3	1	1	3
Res21	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3
Res22	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3
Res23	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
Res24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Res25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Res26	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Res27	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2
Res28	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3
Res29	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
Res30	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3
Res31	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
Res32	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2

Res33	3	3	4	1	3	3	1	3	3	3
Res34	3	4	4	2	3	3	3	4	3	2
Res35	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Res36	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
Res37	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
Res38	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3
Res39	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4
Res40	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3

### ARIABEL PELUANG

<b>Responden</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>10</b>
Res01	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Res02	3	3	4	3	4	3	3	3	3
Res03	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Res04	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Res05	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Res06	4	3	3	4	3	3	2	4	3
Res07	3	3	4	3	4	3	3	3	3
Res08	4	4	4	4	4	3	4	3	3
Res09	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Res10	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Res11	3	3	4	3	3	3	3	4	4
Res12	3	3	4	3	4	1	3	2	2
Res13	4	3	3	4	4	3	3	3	3
Res14	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Res15	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Res16	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Res17	3	3	4	4	3	3	3	3	3
Res18	4	4	4	4	4	3	3	3	4
Res19	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Res20	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Res21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Res22	3	4	4	3	4	4	4	3	3
Res23	4	4	4	4	4	4	3	3	4
Res24	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Res25	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Res26	4	3	3	3	4	4	3	3	3
Res27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Res28	3	3	4	3	4	3	3	3	3
Res29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Res30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Res31	3	4	4	4	4	3	4	4	4



Res32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Res33	4	4	4	4	4	3	3	4	3
Res34	4	3	4	3	4	3	4	3	4
Res35	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Res36	4	4	4	4	4	3	4	3	4
Res37	4	4	4	4	4	3	4	3	4
Res38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Res39	4	4	4	4	3	3	3	3	3
Res40	4	4	4	4	4	4	4	4	4

### VARIABEL ANCAMAN

<b>Responden</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Res01	3	3	3	3	3	2
Res02	3	3	4	3	3	3
Res03	3	3	3	3	3	3
Res04	3	3	3	3	3	2
Res05	4	3	3	3	3	4
Res06	4	4	4	4	3	2
Res07	3	3	4	3	3	3
Res08	4	3	4	4	4	3
Res09	3	3	2	3	3	2
Res10	3	3	3	3	3	3
Res11	3	3	3	3	3	3
Res12	3	4	4	3	4	3
Res13	4	3	3	3	3	2
Res14	4	3	3	3	4	4
Res15	3	3	3	3	3	1
Res16	3	3	3	2	3	3
Res17	4	3	3	3	4	3
Res18	4	4	4	4	4	3
Res19	4	4	4	3	3	4
Res20	4	4	4	4	4	3
Res21	3	4	4	4	4	4
Res22	4	4	4	3	4	4
Res23	4	4	3	4	4	4
Res24	3	3	3	3	3	3
Res25	3	3	3	3	3	3
Res26	3	3	3	3	3	3
Res27	3	3	3	3	3	2
Res28	3	3	4	3	3	3
Res29	3	3	3	3	3	3

Res30	3	3	3	3	3	2
Res31	4	3	3	3	3	3
Res32	3	3	3	3	3	2
Res33	4	4	3	2	4	2
Res34	4	3	4	3	4	3
Res35	4	4	4	4	3	4
Res36	4	4	3	3	3	3
Res37	4	4	4	3	4	2
Res38	4	4	3	2	4	3
Res39	4	4	3	3	4	4
Res40	4	4	3	2	4	3

### VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

Responden	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Res01	3	3	3	3	3
Res02	3	2	3	2	3
Res03	3	3	3	3	3
Res04	4	3	4	3	3
Res05	3	3	3	3	3
Res06	4	2	3	2	3
Res07	3	2	3	2	3
Res08	4	2	3	2	3
Res09	3	2	3	2	3
Res10	3	2	3	2	3
Res11	3	3	3	3	3
Res12	4	2	4	2	2
Res13	3	3	3	3	3
Res14	3	3	4	3	3
Res15	3	2	3	2	3
Res16	4	3	3	3	3
Res17	3	3	4	3	3
Res18	3	3	4	3	4
Res19	4	2	2	2	3
Res20	4	3	3	2	3
Res21	4	3	3	3	4
Res22	4	3	4	1	4
Res23	4	3	3	3	4
Res24	3	3	3	3	3
Res25	3	3	3	3	3
Res26	3	3	3	3	3
Res27	3	3	3	3	3

Res28	3	2	3	2	3
Res29	3	3	3	3	3
Res30	4	3	4	3	3
Res31	4	4	4	4	4
Res32	3	3	3	3	3
Res33	3	4	4	4	4
Res34	4	3	4	3	4
Res35	3	3	3	3	4
Res36	4	4	4	4	4
Res37	4	4	4	4	4
Res38	4	4	4	4	4
Res39	3	3	4	4	4
Res40	3	3	4	4	4

### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	0.078	-0.018	.621**	.645**	0.103	0.188	.393*	.327*	0.308	.430**	0.216	.611**
	Sig. (2-tailed)		0.631	0.911	0.000	0.000	0.529	0.245	0.012	0.039	0.053	0.006	0.181	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.2	Pearson Correlation	0.078	1	0.146	0.183	0.167	0.273	.375*	-0.100	0.092	0.123	0.220	0.096	.404**
	Sig. (2-tailed)	0.631		0.368	0.257	0.302	0.088	0.017	0.541	0.573	0.449	0.173	0.557	0.010
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.3	Pearson Correlation	-0.018	0.146	1	.413**	0.181	0.274	0.056	0.245	.338*	0.060	.435**	0.162	.460**
	Sig. (2-tailed)	0.911	0.368		0.008	0.264	0.087	0.731	0.128	0.033	0.713	0.005	0.317	0.003
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.4	Pearson Correlation	.621**	0.183	.413**	1	.544**	0.227	0.280	.373*	.313*	.339*	.692**	0.137	.726**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.257	0.008		0.000	0.159	0.080	0.018	0.049	0.032	0.000	0.399	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.5	Pearson Correlation	.645**	0.167	0.181	.544**	1	0.007	0.255	.340*	0.286	.474**	.455**	0.125	.626**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.302	0.264	0.000		0.963	0.112	0.032	0.074	0.002	0.003	0.442	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.6	Pearson Correlation	0.103	0.273	0.274	0.227	0.007	1	.444**	0.113	0.046	0.238	.434**	0.031	.545**
	Sig. (2-tailed)	0.529	0.088	0.087	0.159	0.963		0.004	0.488	0.776	0.138	0.005	0.848	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.7	Pearson Correlation	0.188	.375*	0.056	0.280	0.255	.444**	1	0.130	.363*	0.298	.390*	0.273	.610**
	Sig. (2-tailed)	0.245	0.017	0.731	0.080	0.112	0.004		0.425	0.021	0.062	0.013	0.088	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

X1.8	Pearson Correlation	.393*	-0.100	0.245	.373*	.340*	0.113	0.130	1	.504**	0.245	.410**	.435**	.554**
	Sig. (2-tailed)	0.012	0.541	0.128	0.018	0.032	0.488	0.425		0.001	0.127	0.009	0.005	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.9	Pearson Correlation	.327*	0.092	.338*	.313*	0.286	0.046	.363*	.504**	1	0.113	0.276	.495**	.560**
	Sig. (2-tailed)	0.039	0.573	0.033	0.049	0.074	0.776	0.021	0.001		0.488	0.085	0.001	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.10	Pearson Correlation	0.308	0.123	0.060	.339*	.474**	0.238	0.298	0.245	0.113	1	.379*	0.165	.550**
	Sig. (2-tailed)	0.053	0.449	0.713	0.032	0.002	0.138	0.062	0.127	0.488		0.016	0.309	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.11	Pearson Correlation	.430**	0.220	.435**	.692**	.455**	.434**	.390*	.410**	0.276	.379*	1	0.258	.780**
	Sig. (2-tailed)	0.006	0.173	0.005	0.000	0.003	0.005	0.013	0.009	0.085	0.016		0.109	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.12	Pearson Correlation	0.216	0.096	0.162	0.137	0.125	0.031	0.273	.435**	.495**	0.165	0.258	1	.453**
	Sig. (2-tailed)	0.181	0.557	0.317	0.399	0.442	0.848	0.088	0.005	0.001	0.309	0.109		0.003
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1	Pearson Correlation	.611**	.404**	.460**	.726**	.626**	.545**	.610**	.554**	.560**	.550**	.780**	.453**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.010	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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

### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.482**	.435**	0.035	0.216	0.090	.371*	0.160	.522**	.369*	.635**
	Sig. (2-tailed)		0.002	0.005	0.828	0.181	0.579	0.019	0.324	0.001	0.019	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.2	Pearson Correlation	.482**	1	.840**	0.045	0.039	-0.033	0.104	-0.092	-0.135	0.205	.418**
	Sig. (2-tailed)	0.002		0.000	0.785	0.812	0.842	0.524	0.574	0.406	0.205	0.007
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.3	Pearson Correlation	.435**	.840**	1	0.125	0.152	0.064	0.068	-0.072	-0.066	0.218	.475**
	Sig. (2-tailed)	0.005	0.000		0.444	0.350	0.696	0.678	0.660	0.686	0.176	0.002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.4	Pearson Correlation	0.035	0.045	0.125	1	.499**	.547**	0.156	0.208	0.166	0.038	.551**
	Sig. (2-tailed)	0.828	0.785	0.444		0.001	0.000	0.337	0.199	0.307	0.816	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.5	Pearson Correlation	0.216	0.039	0.152	.499**	1	0.262	0.182	-0.005	0.168	0.077	.443**
	Sig. (2-tailed)	0.181	0.812	0.350	0.001		0.103	0.261	0.975	0.299	0.635	0.004
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.6	Pearson Correlation	0.090	-0.033	0.064	.547**	0.262	1	0.278	.563**	.424**	.324*	.664**
	Sig. (2-tailed)	0.579	0.842	0.696	0.000	0.103		0.083	0.000	0.006	0.041	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.7	Pearson Correlation	.371*	0.104	0.068	0.156	0.182	0.278	1	0.190	.388*	.482**	.577**
	Sig. (2-tailed)	0.019	0.524	0.678	0.337	0.261	0.083		0.240	0.013	0.002	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

X2.8	Pearson Correlation	0.160	-0.092	-0.072	0.208	-0.005	.563**	0.190	1	.636**	0.256	.528**
	Sig. (2-tailed)	0.324	0.574	0.660	0.199	0.975	0.000	0.240		0.000	0.112	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.9	Pearson Correlation	.522**	-0.135	-0.066	0.166	0.168	.424**	.388*	.636**	1	.470**	.646**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.406	0.686	0.307	0.299	0.006	0.013	0.000		0.002	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.10	Pearson Correlation	.369*	0.205	0.218	0.038	0.077	.324*	.482**	0.256	.470**	1	.607**
	Sig. (2-tailed)	0.019	0.205	0.176	0.816	0.635	0.041	0.002	0.112	0.002		0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2	Pearson Correlation	.635**	.418**	.475**	.551**	.443**	.664**	.577**	.528**	.646**	.607**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.007	0.002	0.000	0.004	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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

### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.551**	0.249	.704**	.530**	.387*	.318*	.324*	.413**	.674**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.121	0.000	0.000	0.014	0.045	0.041	0.008	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.2	Pearson Correlation	.551**	1	.504**	.751**	.568**	.531**	.664**	.490**	.569**	.849**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.3	Pearson Correlation	0.249	.504**	1	.423**	.564**	0.226	.515**	0.253	.409**	.609**
	Sig. (2-tailed)	0.121	0.001		0.007	0.000	0.160	0.001	0.116	0.009	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.4	Pearson Correlation	.704**	.751**	.423**	1	.504**	.432**	.442**	.560**	.537**	.805**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.007		0.001	0.005	0.004	0.000	0.000	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.5	Pearson Correlation	.530**	.568**	.564**	.504**	1	.369*	.613**	0.253	.417**	.719**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.001		0.019	0.000	0.115	0.007	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.6	Pearson Correlation	.387*	.531**	0.226	.432**	.369*	1	.454**	.585**	.531**	.704**
	Sig. (2-tailed)	0.014	0.000	0.160	0.005	0.019		0.003	0.000	0.000	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.7	Pearson Correlation	.318*	.664**	.515**	.442**	.613**	.454**	1	.447**	.640**	.770**
	Sig. (2-tailed)	0.045	0.000	0.001	0.004	0.000	0.003		0.004	0.000	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.8	Pearson Correlation	.324*	.490**	0.253	.560**	0.253	.585**	.447**	1	.633**	.696**
	Sig. (2-tailed)	0.041	0.001	0.116	0.000	0.115	0.000	0.004		0.000	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.9	Pearson Correlation	.413**	.569**	.409**	.537**	.417**	.531**	.640**	.633**	1	.784**
	Sig. (2-tailed)	0.008	0.000	0.009	0.000	0.007	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3	Pearson Correlation	.674**	.849**	.609**	.805**	.719**	.704**	.770**	.696**	.784**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	



N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
---	----	----	----	----	----	----	----	----	----

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

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

### Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.568**	0.241	0.145	.568**	.340*	.696**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.134	0.374	0.000	0.032	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X4.2	Pearson Correlation	.568**	1	.410**	0.187	.573**	.316*	.737**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.009	0.249	0.000	0.047	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X4.3	Pearson Correlation	0.241	.410**	1	.466**	0.311	0.282	.667**
	Sig. (2-tailed)	0.134	0.009		0.002	0.051	0.078	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X4.4	Pearson Correlation	0.145	0.187	.466**	1	0.087	0.216	.522**
	Sig. (2-tailed)	0.374	0.249	0.002		0.593	0.180	0.001
	N	40	40	40	40	40	40	40
X4.5	Pearson Correlation	.568**	.573**	0.311	0.087	1	.316*	.689**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.051	0.593		0.047	0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X4.6	Pearson Correlation	.340*	.316*	0.282	0.216	.316*	1	.682**
	Sig. (2-tailed)	0.032	0.047	0.078	0.180	0.047		0.000
	N	40	40	40	40	40	40	40

X4	Pearson Correlation	.696**	.737**	.667**	.522**	.689**	.682**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40

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

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

### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
Y1	Pearson Correlation	1	0.297	0.279	0.072	0.261	.481**
	Sig. (2-tailed)		0.063	0.081	0.659	0.104	0.002
	N	40	40	40	40	40	40
Y2	Pearson Correlation	0.297	1	.534**	.818**	.613**	.902**
	Sig. (2-tailed)	0.063		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	40	40	40	40	40	40
Y3	Pearson Correlation	0.279	.534**	1	.464**	.447**	.723**
	Sig. (2-tailed)	0.081	0.000		0.003	0.004	0.000
	N	40	40	40	40	40	40
Y4	Pearson Correlation	0.072	.818**	.464**	1	.527**	.820**
	Sig. (2-tailed)	0.659	0.000	0.003		0.000	0.000
	N	40	40	40	40	40	40
Y5	Pearson Correlation	0.261	.613**	.447**	.527**	1	.757**
	Sig. (2-tailed)	0.104	0.000	0.004	0.000		0.000
	N	40	40	40	40	40	40
Y	Pearson Correlation	.481**	.902**	.723**	.820**	.757**	1

	Sig. (2-tailed)	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	40	40	40	40	40	40

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

### Reliability Statistics X1

Cronbach's Alpha	N of Items
0.801	12

Variabel	Cronbach's Alpha	Signifikansi
X1	0.801	0.6

### Reliability Statistics X2

Cronbach's Alpha	N of Items
0.747	10

### Reliability Statistics X3

Cronbach's Alpha	N of Items
0.892	9

### Reliability Statistics X4

Cronbach's Alpha	N of Items
0.736	6

### Reliability Statistics Y

Cronbach's Alpha	N of Items
0.792	5

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.874 <sup>a</sup>	0.764	0.737	1.12064

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	142.021	4	35.505	28.272	.000 <sup>b</sup>
	Residual	43.954	35	1.256		
	Total	185.975	39			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1

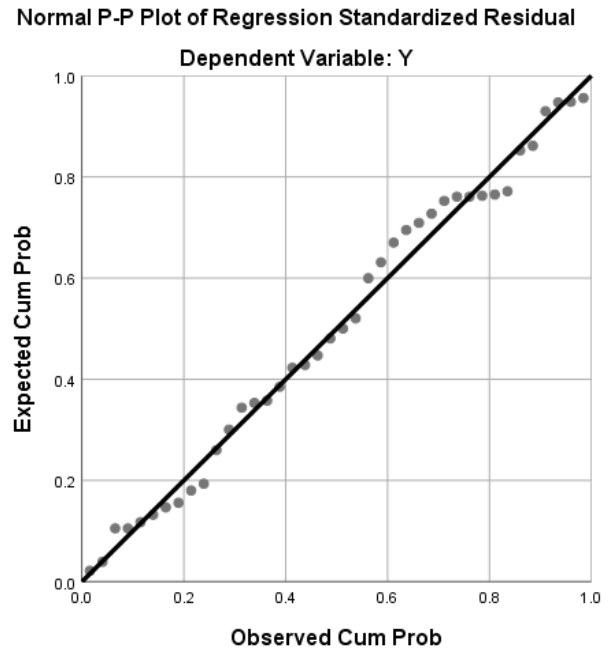
### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.456	2.284		-1.951	0.059
	X1	0.226	0.076	0.396	2.966	0.005

X2	0.150	0.059	0.238	2.541	0.016
X3	0.284	0.078	0.447	3.666	0.001
X4	-0.119	0.092	-0.119	-1.289	0.206

a. Dependent Variable: Y

## HETEROSKEDASTISITAS



**Multikolinearitas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-4.456	2.284		-1.951	0.059		
	X3	0.284	0.078	0.447	3.666	0.001	0.455	2.197
	X1	0.226	0.076	0.396	2.966	0.005	0.378	2.645
	X2	0.150	0.059	0.238	2.541	0.016	0.772	1.295
	X4	-0.119	0.092	-0.119	-1.289	0.206	0.798	1.253

a. Dependent Variable: Y

### RENCANA AKSI STRATEGI RUMAH SAKIT

No	Kegiatan	Waktu	PIC/PJ
1	Rapat Perencanaan Strategi Rumah Sakit bersama Tim Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)	17 Desember 2022	Tim PKRS
2	Tim PKRS Menyusun program kerja yang berhubungan dengan Brand rumah sakit	19-21 Desember 2022	Tim PKRS
3	Tim PKRS Melakukan survei lapangan sebelum melakukan promosi	22-23 Desember 2022	Tim PKRS
4	Mengidentifikasi Target yang berhubungan dengan Brand rumah sakit	28 Desember 2022	Tim PKRS
5	Gambaran Brand yang akan di promosikan	28 Desember 2022	Tim PKRS
6	Pertemuan bersama manajemen membahas gambaran Brand, rencana kegiatan dan strategi dalam mempromosikan brand rumah sakit	28 Desember 2022	Manajemen dan Tim PKRS
7	Promosi brand unggulan rumah sakit di masyarakat	5-7 dan 9-14 Januari 2023	Humas dan PKRS
8	Membangun sinergitas secara berkesinambungan baik pemerintah, swasta maupun masyarakat	Setiap Bulan di <i>Update</i>	Tim PKRS
9	Pertemuan dengan Tokoh Masyarakat/Tokoh Agama dalam rangka membahas brand rumah sakit	Setiap Bulan di <i>Update</i>	Tim PKRS
10	Membangun strategi secara berkesinambungan	Setiap Bulan di <i>Update</i>	Tim PKRS
11	Optimalisasi Saluran Promosi melalui Media digital	Setiap Minggu di <i>Update</i>	Tim PKRS



12	Monitoring dan evaluasi	Setiap Bulan di <i>Update</i>	Manajemen
----	-------------------------	-------------------------------	-----------