

SKRIPSI

**ANALISIS PERANCANGAN STRATEGI DENGAN PEMETAAN
KUALITAS LAYANAN MELALUI PENDEKATAN *BLUE OCEAN*
*STRATEGY DAN ANALISIS FAKTOR***

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu (S-1) dan

Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S.T.)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Disusun Oleh:
Alfi Rahma
16660021
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2020

**PERSETUJUAN SKRIPSI / TUGAS AKHIR**

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp :-

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalaamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Alfi Rahma

Nim : 16660021

Judul Skripsi : Analisis Perancangan Strategi dengan Pemetaan Kualitas Layanan

Melalui Pendekatan *Blue Ocean Strategy* dan Analisis Faktor

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 1 Desember 2020
Pembimbing


Tutik Farijah, S.T., M.Sc.

NIP. 19800706 200501 2 007



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2839/Un.02/DST/PP.00.9/12/2020

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Perancangan Strategi dengan Pemetaan Kualitas Layanan Melalui Pendekatan Blue Ocean Strategy dan Analisis Faktor.

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ALFI RAHMA
Nomor Induk Mahasiswa : 16660021
Telah diujikan pada : Jumat, 11 Desember 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Tutik Farihah, S.T. M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 5fe004480aa63



Pengaji I

Ira Setyaningsih, S.T. M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 5fd881840a1b1



Pengaji II

Gunawan Budi Susilo, M.Eng.
SIGNED

Valid ID: 5fe0023211ebe

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Yogyakarta, 11 Desember 2020

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Dr. Hj. Khurul Wardati, M.Si.

SIGNED

Valid ID: 5fe03fb2e259a

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alfi Rahma
NIM : 16660021
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul : “**Perancangan Strategi dengan Pemetaan Kualitas Layanan Melalui Pendekatan Blue Ocean Strategy dan Analisis Faktor**” adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 27 November 2020

Yang menyatakan,



Alfi Rahma

16660021

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN MOTTO

Be the good girl you always have to be

-Soundtrack Frozen-



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk

Ibu saya Asri Hidayat

Yang telah memberikan usaha terbaik untuk masa depan anak-anaknya

Adek saya Arya dan Jabar

Kakak-kakak saya

Keluarga besar Hidayat

Keluarga besar Teknik Industri 2016 (INSPIRASI)

Serta seluruh pembaca skripsi ini



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan penelitian terkait tugas akhir di RS X serta kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir dengan judul Analisis Perancangan Strategi Dengan Pemetaan Kualitas Layanan Melalui Pendekatan *Blue Ocean Strategy* dan Analisis Faktor. Shalawat serta salam semoga terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, serta kepada sahabat, keluarga, dan seluruh umatnya.

Tugas akhir ini disusun oleh penulis sebagai syarat untuk menyelesaikan studi jenjang Strata 1 Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan mendapatkan gelar Sarjana Teknik. Untuk itu dengan limpahan rasa syukur, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
2. Ibu Tutik Farihah, S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing dan memberikan kritik, saran serta ilmu yang bermanfaat selama proses pelaksanaan tugas akhir.
3. Ibu Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc. selaku Dosen Pengaji satu dalam pelaksanaan sidang tugas akhir yang telah memberikan masukan dan arahan untuk menyempurnakan hasil tugas akhir penulis.

4. Bapak Gunawan Budi Susilo S.Pd., M.Eng. selaku Dosen Penguji dua atas tambahan dan saran yang membangun dalam memperbaiki hasil tugas akhir.
5. Bapak Dr. Yandra Rahardian Perdana, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Ibu Dwi Agustina Kurniawati, S.T., M.Eng., Ph.D., Bapak Arya Wirabhuana, S.T., M.Sc., Bapak Taufiq Aji, S.T., M.T., Bapak Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T. serta seluruh dosen Teknik Industri yang turut serta melukis penulis dengan berbagai ilmu yang diberikan.
7. Bapak dr. H. Mohammad Komarudin, Sp.A. selaku Direktur Rumah Sakit X yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Ibu Rr. Wahidah Yulianty selaku pembimbing lapangan selama penulis melakukan penelitian di Rumah Sakit X.
9. Seluruh staff dan tenaga kesehatan Rumah Sakit X yang telah bersedia membantu penulis selama proses pengambilan data sehingga berjalan dengan lancar.
10. Ibu, kakak-kakak dan adik-adik yang selalu memberi dukungan serta doa untuk kelancaran tugas akhir penulis.
11. Rendi Kurniawan yang telah bersedia berjuang bersama dan direpotkan oleh penulis selama penulisan tugas akhir.
12. Keluarga besar INSPIRASI (Teknik Industri 2016) yang telah membersamai penulis sejak awal perkuliahan, terimakasih atas ilmu persahabatan dan kenangan selama ini.
13. Kepada seluruh orang yang telah memberikan dukungan dan para penulis referensi dalam tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik serta saran untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

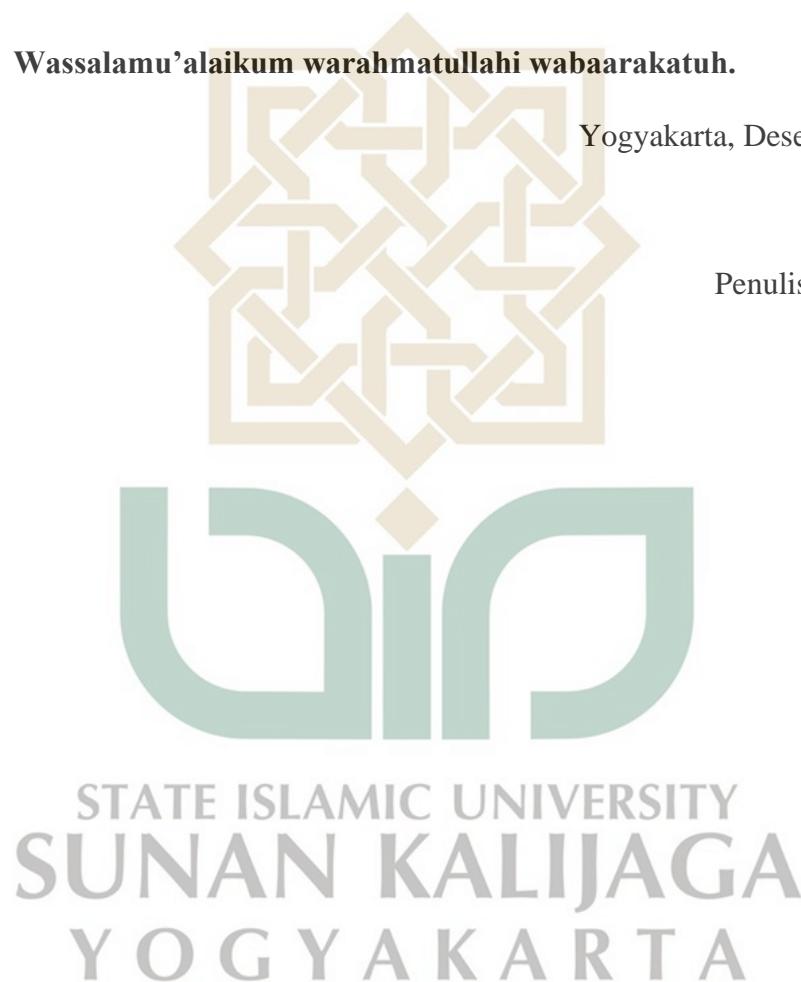
Akhir kata penulis mengharapkan semoga tugas akhir ini dapat berguna dan membawa manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Aamiinn..

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabaarakatuh.

Yogyakarta, Desember 2020

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI / TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Batasan Penelitian	7

1.6. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Posisi Penelitian	10
2.2. Landasan Teori	17
2.2.1. Konsep Jasa	17
2.2.2. Kualitas Layanan (Service Quality/Servqual)	17
2.2.3. Blue Ocean Strategy.....	23
2.2.4. Analisis Faktor	32
BAB III.....	37
METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1. Subjek Penelitian	37
3.2. Waktu Penelitian	37
3.3. Data Penelitian	37
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	38
3.5. Metode Analisis Data	40
3.6. Diagram Alir Penelitian.....	43
BAB IV	45
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	45

4.1. Hasil Pengumpulan Data	45
4.1.1. Penentuan Jumlah Sampel.....	45
4.1.2. Demografi Responden	45
4.1.3. Uji Validitas	52
4.1.4. Uji Reliabilitas.....	59
4.2. Hasil Pengolahan Data	61
4.2.1. Pengolahan Data Servqual.....	61
4.2.2. Analisis Blue Ocean Strategy	64
4.2.3. Analisis Faktor	78
4.2.4. Analisis Rekomendasi	82
BAB V.....	87
KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1. Kesimpulan.....	87
5.2. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Rumah Sakit di D.I. Yogyakarta, 2018 dan 2019.....	3
Tabel 2.1 Posisi Penelitian	14
Tabel 2.2 Strategi Samudera Merah versus Samudera Biru	25
Tabel 3.1 Skor Canvas Strategy	42
Tabel 4.1 Demografi Responden.....	45
Tabel 4.2 Uji Validitas Skala Harapan.....	53
Tabel 4.3 Uji Validitas Skala Realita.....	56
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.5 Hasil Servqual Gap	62
Tabel 4.6 Variabel Servqual dengan Nilai Gap Negatif	64
Tabel 4.7 ERRC Grid Poli Anak Rumah Sakit X	68
Tabel 4.8 Penduduk menurut Kabupaten/Kota, Status Migrasi Seumur Hidup, dan Jenis Kelamin	75
Tabel 4.9 Keterkaitan Hasil Pengolahan BOS dan Analisis Faktor	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	44
Gambar 4.1 Demografi Usia Responden	47
Gambar 4.2 Demografi Jenis Kelamin Responden	47
Gambar 4.3 Demografi Pendidikan Terakhir Responden	48
Gambar 4.4 Demografi Pekerjaan Responden	49
Gambar 4.5 Demografi Asuransi Pasien Responden	50
Gambar 4.6 Demografi Penggunaan Jasa Layanan RS Responden.....	51
Gambar 4.7 Demografi Jarak Tempuh Responden	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	96
Lampiran 2 : Deskripsi Responden	98
Lampiran 3 : Uji Validitas Dimensi Tangibles Skala Harapan.....	101
Lampiran 4 : Uji Validitas Dimensi Reliability Skala Harapan.....	103
Lampiran 5 : Uji Validitas Dimensi Responsiveness Skala Harapan	104
Lampiran 6 : Uji Validitas Dimensi Assurance Skala Harapan	105
Lampiran 7 : Uji Validitas Dimensi Empathy Skala Harapan	106
Lampiran 8 : Uji Validitas Dimensi Tangibles Skala Realita	107
Lampiran 9 : Uji Validitas Dimensi Reliability Skala Realita.....	109
Lampiran 10 : Uji Validitas Dimensi Responsiveness Skala Realita	110
Lampiran 11 : Uji Validitas Dimensi Assurance Skala Realita	111
Lampiran 12 : Uji Validitas Dimensi Empathy Skala Realita	112
Lampiran 13 : Tabel r (Junaidi, 2010)	113
Lampiran 14 : Uji Reliabilitas Dimensi Tangibles Skala Harapan	114
Lampiran 15 : Uji Reliabilitas Dimensi Reliability Skala Harapan	114
Lampiran 16 ; Uji Reliabilitas Dimensi Responsiveness Skala Harapan	114
Lampiran 17 : Uji Reliabilitas Dimensi Assurance Skala Harapan	114
Lampiran 18 : Uji Reliabilitas Dimensi Empathy Skala Harapan	114
Lampiran 19 : Uji Reliabilitas Dimensi Tangibles Skala Realita	115
Lampiran 20 : Uji Reliabilitas Dimensi Reliability Skala Realita	115
Lampiran 21 : Uji Reliabilitas Dimensi Responsiveness Skala Realita.....	115
Lampiran 22 : Uji Reliabilitas Dimensi Assurance Skala Realita	115
Lampiran 23 : Uji Reliabilitas Dimensi Empathy Skala Realita.....	115

**Analisis Perancangan Strategi dengan Pemetaan Kualitas Layanan Melalui
Pendekatan *Blue Ocean Strategy* dan Analisis Faktor**

Alfi Rahma

16660021

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRAK

Poliklinik anak merupakan salah satu bagian dari pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh rumah sakit untuk pasien anak. Layanan kesehatan yang ditujukan untuk pasien anak saat ini semakin meningkat dengan berdirinya rumah sakit ibu dan anak. Penelitian ini dilakukan untuk merancang strategi agar layanan poli anak di Rumah Sakit X dapat menciptakan samudera biru dalam kualitas layanan.

Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan *servqual*, *blue ocean strategy*, dan analisis faktor berdasarkan data kuesioner yang diperoleh dari pasien yang menerima 2 layanan poli anak di rumah sakit yang berbeda. Responden memberikan penilaian di setiap variabel dalam lima dimensi pokok *service quality* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* pada skala harapan dan realita.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien merasakan ketidakpuasan terhadap beberapa variabel kualitas layanan yang diberikan oleh layanan poli anak Rumah Sakit X berdasarkan analisis *servqual*. Selain itu, *canvas strategy* menunjukkan bahwa layanan yang diberikan berada pada samudera merah. Berdasarkan analisis faktor dari 32 variabel dalam penelitian tidak terdapat variabel yang dieliminasi dan membentuk 6 faktor yang menunjukkan korelasi dengan kepuasan kualitas layanan. Faktor 1 hingga 5 memiliki korelasi positif, sedangkan faktor 6 memiliki korelasi negatif. Hasil ini menunjukkan kesesuaian dengan hasil analisis *canvas strategy*. Oleh karena itu, strategi menuju samudera biru yang dirancang dapat mengurangi investasi pada faktor 6, meningkatkan kualitas pada faktor 1 serta menciptakan fasilitas dan layanan sebagai nilai beda pada faktor 2. Rancangan strategi yang diciptakan telah memenuhi tiga kualitas dari *blue ocean strategy* yaitu fokus, gerak menjauh, dan motto utama yang dapat menggambarkan strategi yang diciptakan.

Kata Kunci : Kualitas, Layanan, *Blue Ocean Strategy*, Analisis Faktor

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan pada sektor jasa dapat disebabkan oleh berbagai faktor diantaranya adalah adanya perubahan demografis, perubahan sosial, perubahan perekonomian serta perubahan politik dan hukum (Lupiyoadi, 2001). Berdasarkan faktor tersebut dapat diketahui bahwa persaingan bisnis industri jasa telah berkembang dengan pesat salah satunya adalah jasa pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya rumah sakit yang berdiri. Industri jasa pelayanan kesehatan merupakan salah satu industri yang memiliki prospek cukup bagus. Karena saat ini pelayanan kesehatan tidak hanya terpaku pada pengobatan penyakit atau penyembuhan namun juga memberikan pelayanan sebagai upaya pencegahan dan meningkatkan kesehatan (Saptowati, 2014).

Rumah sakit merupakan integrasi dari organisasi sosial dan kesehatan yang bertujuan menyediakan pelayanan secara paripurna kepada masyarakat meliputi peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) serta pemulihan kesehatan (rehabilitatif) (Republik Indonesia, 2009). Namun, pada era globalisasi rumah sakit di Indonesia sudah bergeser ke arah *profit oriented* atau organisasi nirlaba. Saat ini rumah sakit memasuki sebuah mekanisme dimana pelanggan sangat menentukan keberlangsungan rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mengubah cara pandang dan menyadari akan kebutuhan peningkatan

orientasi kepada pelanggan sebagai pihak yang menerima pelayanan kesehatan.

Seperti halnya yang disampaikan oleh Triyani (2009) bahwa dalam industri pelayanan kesehatan, kepuasan pelanggan adalah indikator penilaian sistem pelayanan kesehatan yang utama yang berorientasi kepada pelanggan. Tingkat kepuasan dapat berubah dari waktu ke waktu, tetapi pelayanan yang memuaskan/berkualitas akan menciptakan loyalitas pelanggan dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan “*word of mouth*” (Triyani, 2009). Pelanggan yang merasa puas terhadap layanan yang diberikan akan berbicara dengan lima orang lainnya yang dapat meningkatkan citra rumah sakit, sedangkan jika pelanggan merasa tidak puas mereka akan memberitahukan pengalaman buruknya kepada lima belas orang lainnya (Lang, 2011). Hal ini pada akhirnya akan berdampak pada rendahnya citra rumah sakit di mata masyarakat.

Poliklinik anak merupakan salah satu bagian dari pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh rumah sakit untuk memenuhi salah satu faktor dalam pembinaan anak sebagai generasi penerus bangsa (Anggia & Sari, 2018). Selain rumah sakit, banyak pula layanan kesehatan yang ditujukan untuk pasien anak, terlihat dari banyaknya jumlah layanan kesehatan di provinsi D.I. Yogyakarta menurut Badan Pusat Statistik tahun 2018 dan 2019 berikut ini :

Tabel 1.1 Jumlah Rumah Sakit di D.I. Yogyakarta, 2018 dan 2019

Kabupaten/Kota <i>Regency/Municipality</i>	Rumah Sakit Umum		Rumah Sakit Bersalin		Posyandu <i>Maternal & Child Health Center</i>	
	<i>General Hospital</i>		<i>Maternity Hospital</i>		2018	2019
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Kulon Progo	8	8	0	1	960	960
Bantul	11	11	3	3	1141	1139
Gunung Kidul	5	5	0	0	1468	1469
Sleman	20	20	3	3	1530	1533
Yogyakarta	11	11	6	6	621	623
D.I. Yogyakarta	55	55	12	13	5720	5724

Sumber/*Source* : Dinas Kesehatan D.I. Yogyakarta/ *Health Services od D.I. Yogyakarta*

Sumber : BPS Provinsi D.I. Yogyakarta, 2018 dan 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jumlah layanan kesehatan selain rumah sakit pada provinsi D.I. Yogyakarta yang dapat melayani pasien anak. Hal ini didukung oleh banyaknya anak-anak berusia 0-17 tahun di Indonesia yang diproyeksikan oleh Badan Pusat Statistik (2018) berjumlah 30,5% atau 79,6 juta jiwa, kurang lebih satu diantara tiga penduduk Indonesia adalah anak-anak. Selain itu, pada tahun 2017 terdapat 28,56% anak usia 0-17 tahun yang mengalami keluhan kesehatan, sedangkan anak yang sakit atau disebut juga dengan morbiditas atau angka kesakitan anak sebesar 15,86% (Badan Pusat Statistik, 2018). Menurut Hockenberry *et al.* (2017) seringkali penyakit dan hospitalisasi menjadi krisis pertama yang harus dihadapi oleh anak, terutama pada tahun-tahun pertama karena anak memiliki jumlah mekanisme coping yang terbatas untuk mengatasi stress. Oleh kare itu, hospitalisasi dapat menyebabkan anak mengalami trauma baik jangka pendek ataupun jangka panjang (Hockenberry *et al.*, 2017). Selain itu, dalam bukunya Hockenberry *et al.* (2017) mengatakan bahwa anak-anak juga mengungkapkan bahwa lingkungan rumah sakit menjadi alasan dari ketakutan anak diantaranya adalah lingkungan fisik rumah sakit yang asing,

hubungan antara anak dengan tenaga kesehatan, pakaian putih dan alat-alat yang digunakan serta lingkungan sosial antara sesama pasien.

Oleh karena itu, banyak hal yang perlu diupayakan oleh layanan poli anak antara rumah sakit satu dengan lainnya untuk dapat bertahan dalam persaingan dan memperoleh kepercayaan masyarakat dengan menawarkan pelayanan yang efisien dan berkualitas untuk memenangkan persaingan. Hal ini menyebabkan layanan kesehatan poli anak antar rumah sakit berada pada samudera merah sehingga perlu adanya strategi menuju samudera biru atau ruang pasar baru yang belum ada pesaingnya dengan menciptakan inovasi nilai yang merupakan batu pijak dari strategi samudera biru. Inovasi nilai dapat dilihat melalui *canvas strategy* yang merupakan *tools* dalam *blue ocean strategy*. Menurut Kim & Mauborgne (2009), *canvas strategy* adalah kerangka aksi sekaligus alat diagnosa berupa grafik untuk membantu perusahaan melihat posisi perusahaan dalam persaingan pada beberapa kategori penilaian sehingga dapat membangun strategi samudera biru yang baik.

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

Rumah Sakit X merupakan salah satu rumah sakit di Yogyakarta yang menawarkan layanan poli anak dan telah berdiri sejak tahun 1923 yang terletak ditengah perkotaan sesuai dengan *tagline* yang ada pada website yaitu “Rumah sakit yang memiliki akses yang strategis, nyaman dan terpercaya”. Hal itu tentu dapat menjadikan Rumah Sakit X sebagai alternatif utama masyarakat dalam berobat. Jika dilihat dari perkembangan sarana pelayanan kesehatan yang bertumbuh pesat, Rumah Sakit X telah mampu bersaing dengan baik, tetapi tidak sedikit pula masyarakat yang memilih layanan

kesehatan lainnya meskipun harus menempuh jarak yang lebih jauh untuk kualitas layanan yang lebih baik. Adapun pada masa pandemi COVID-19 saat ini, masyarakat terutama orang tua merasa khawatir jika harus mendatangi rumah sakit karena anak memiliki daya tahan tubuh yang lebih rendah sehingga rentan terkena berbagai penyakit (Kementerian Kesehatan RI, 2015). Meskipun risiko kesehatan akibat infeksi COVID-19 pada anak lebih rendah dibandingkan dengan kelompok usia yang lebih tua (UNICEF, 2020), namun berdasarkan data www.covid19.go.id pada 13 Mei 2020, di Indonesia terdapat 15.438 kasus terkonfirmasi diantaranya 1,4% adalah balita dan dari 1.028 kematian terdapat 0,7% balita meninggal (Kementerian Kesehatan RI, 2020). Menurut Direktur Eksekutif UNICEF anak-anak adalah korban yang tidak terlihat (UNICEF, 2020).

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka diperlukan suatu penelitian untuk merancang strategi agar layanan poli anak di Rumah Sakit X dapat menciptakan samudera biru dalam kualitas layanan. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui posisi kualitas layanan pada bagian poli anak di Rumah Sakit X diantara beberapa rumah sakit pesaing yang pernah dikunjungi oleh pasien. Posisi kualitas layanan ditentukan melalui *canvas strategy* sehingga diperoleh inovasi nilai sebagai strategi untuk menciptakan samudera biru. Selain itu, analisis faktor dapat membuat Rumah Sakit X mengetahui korelasi antara faktor terbentuk dengan kepuasan pasien terhadap kualitas layanan poli anak pada Rumah Sakit X.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan poli anak Rumah Sakit X?
2. Bagaimana pemetaan kualitas layanan poli anak pada Rumah Sakit X diantara pesaing?
3. Bagaimana korelasi antara faktor yang terbentuk dengan kepuasan pasien terhadap kualitas layanan poli anak di Rumah Sakit X?
4. Bagaimana strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan poli anak Rumah Sakit X?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Mengetahui variabel kualitas layanan yang memiliki gap negatif terhadap kepuasan pasien.
2. Mengetahui variabel kualitas layanan yang masuk dalam samudera merah.
3. Mengetahui korelasi faktor yang terbentuk berdasarkan analisis faktor terhadap kepuasan kualitas layanan.
4. Mengetahui strategi yang tepat untuk menciptakan samudera biru berdasarkan analisis *servqual*, *blue ocean strategy*, dan analisis faktor.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan diantaranya adalah :

1. Sebagai bahan evaluasi pihak manajemen Rumah Sakit X untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan meningkatkan kualitas layanan poli anak.
2. Rumah Sakit X mengetahui kualitas layanan poli anak diantara rumah sakit lainnya berdasarkan *canvas strategy*.
3. Poli anak Rumah Sakit X dapat mengetahui korelasi antara faktor yang terbentuk dengan kepuasan pasien terhadap kualitas layanan.
4. Rumah Sakit X dapat menciptakan samudera biru berdasarkan *blue ocean strategy*.

1.5. Batasan Penelitian

Agar pelaksanaan penelitian dengan hasil yang diharapkan sesuai dengan tujuan penelitian, maka penulis menentukan batasan masalah sebagai berikut :

1. Responden kuesioner merupakan orang tua dari pasien yang menerima layanan rawat jalan pada poli anak Rumah Sakit X.
2. Batas usia responden adalah 18 tahun sesuai dengan ketentuan usia anak yang diatur dalam UU No. 35 Pasal 1(1) Tahun 2014 (Republik Indonesia, 2014).
3. Responden sehat secara jasmani maupun rohani.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat penjelasan secara garis besar mengenai penelitian yang akan dilakukan, diantaranya terdapat latar belakang dari penelitian dilakukan beserta rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian serta sistematika penulisan laporan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan serta dasar-dasar teori yang digunakan sebagai pendukung penelitian yang dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang tahapan-tahapan penelitian yang akan dilakukan mencakup objek penelitian, metode pengumpulan dan pengolahan data serta diagram alir penelitian yang merupakan rangkaian tahapan penelitian dari awal hingga akhir dalam bentuk diagram alir.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat pengolahan data hasil penelitian menggunakan metode yang ditentukan serta pembahasan analisis untuk menjawab rumusan masalah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil pengolahan data yang menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan diawal. Adapun saran yang diusulkan untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data, analisis serta pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis pengolahan data dengan menggunakan *servqual* pada 32 variabel penilaian kualitas layanan terdapat beberapa variabel yang menunjukkan ketidakpuasan pasien terhadap kinerja poli anak Rumah Sakit X menurut prioritas perbaikan adalah variabel T7, T5, T2, T6, T10, E4, A2, R4, L2, T1, dan E1.
2. Berdasarkan pemetaan posisi layanan menggunakan *canvas strategy* dapat diketahui variabel kualitas layanan poli anak Rumah Sakit X yang masuk dalam *red ocean* (samudera merah) adalah variabel T1, T3, T5, T8, T9, T10, L1, L2, L5, R1, R4, R5, A3, A4, A6, E1, E2, E3, dan E5.
3. Berdasarkan hasil pengolahan analisis faktor dari 32 variabel, tidak terdapat variabel yang dieliminasi karena seluruh variabel layak untuk masuk dan dianalisis lebih lanjut dan membentuk 6 faktor yang memiliki korelasi dengan kepuasan kualitas layanan poli anak Rumah Sakit X. Faktor pertama hingga kelima memiliki korelasi positif yang menunjukkan jika kualitas faktor ditingkatkan maka kepuasan pasien akan meningkat namun berbeda dengan faktor 6 yang memiliki korelasi negatif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas yang

berkaitan dengan penambahan investasi pada faktor 6 yaitu faktor sarana ibadah, maka semakin tidak puas pasien.

4. Berdasarkan analisis *servqual*, *blue ocean strategy*, dan analisis faktor, maka dapat ditentukan strategi yang tepat untuk menuju samudera biru. Berikut merupakan kerangka kerja empat langkah terhadap faktor yang terbentuk pada analisis faktor, diantaranya :
 - a. *Eliminate* (dihapuskan) : tidak terdapat faktor yang dihapuskan dalam penelitian ini.
 - b. *Reduce* (dikurangi) : faktor yang perlu dikurangi terkait investasi dalam penelitian ini adalah faktor 6.
 - c. *Raise* (dingkatkan) : faktor 1 merupakan faktor yang perlu ditingkatkan untuk menuju samudera biru.
 - d. *Create* (diciptakan) : sebagian besar variabel yang perlu diciptakan masuk ke dalam faktor 2 yaitu faktor representasi fisik.

Tiga kualitas yang tertuang dalam *ERRC Grid* untuk menuju samudera biru adalah fokus pada faktor 2 karena hasil penelitian menunjukkan ketidakpuasan pasien terhadap faktor representasi fisik, gerak menjauh (divergensi) pada faktor 1 atau faktor kualitas layanan serta motto utama yang dapat menggambarkan strategi yang diciptakan adalah “Pelayanan MITRA (Mudah, Integritas, Tepat, Ramah, Amanah) Kesehatan Anda”.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data, analisis serta pembahasan, maka terdapat saran yang dapat dihasilkan, diantaranya sebagai berikut :

1. Rumah Sakit X
 - Rumah Sakit X dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai acuan atau pertimbangan dalam berbenah dengan menyesuaikan keilmuan Manajemen Rumah Sakit.
 - Rumah Sakit X dapat berfokus pada faktor kedua karena faktor kedua memiliki nilai yang rendah pada *canvas strategy*.

2. Penelitian selanjutnya

- Penelitian dapat mengintegrasikan dengan ilmu Manajemen Rumah Sakit.



DAFTAR PUSTAKA

Agung, I. M. and Husni, D. (2016) “Pengukuran Konsep Amanah dalam Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif,” *Jurnal Psikologi*, 43(3), pp. 194–206.

Agustianingtyas, A. T. (2018) *Preferensi Wisatawan Terhadap Produk Lumpia di Toko Oleh-Oleh Bandeng Juwana Elrina Jalan Pandanaran*. Universitas Gadjah Mada.

Anggia, T. A. and Sari, S. M. (2018) “Perancangan Interior One Stop Klinik Anak di Surabaya,” *Jurnal INTRA*, 6(2), pp. 228–234.

Badan Pusat Statistik (2018) *PROFIL ANAK INDONESIA 2018*. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KPPPA).

BPS (2015) *Statistik Migrasi di Yogyakarta*. Badan Pusat Statistik.

Chrismardani, Y. (2010) “Implementasi Blue Ocean Strategy di Indonesia,” *Neo-Bis*, 4(2), pp. 180–187.

Churchill, G. A. and Surprenant, C. (1982) “An Investigation of the Determinants of Customer Satisfaction,” *Journal of Marketing Research*, 19, pp. 491–504.
doi: 10.3727/108354203774076724.

Grote, K. D., Newman, J. R. S. and Sutaria, S. S. (2007) “A Better Hospital Experience,” *McKinsey & Company*, p. 10.

Hair, J. F. et al. (2010) *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. New York: Prentice Hall.

Haripradiano, T. (2009) *Program Ruang dalam Rumah Sakit, Arsitektur Rumah Sakit*. Available at: <http://hospitalarchitecture.blogspot.com/> (Accessed: 90

November 14, 2020).

Hastono, S. P. (2018) *Analisis Data pada Bidang Kesehatan*. 1st ed. Depok: Rajawali Pers.

Hatfield, N. T. (2008) *Broadribb's Introducing Pediatric Nursing*. 7th ed. Lippicott Williams & Wilkins.

Hockenberry, M., Wilson, D. and Rodgers, C. C. (2017) *Wong's Essentials of Pediatric Nursing*. Tenth. Elsevier, Inc.

Hu, H. Y., Lee, Y. C. and Yen, T. M. (2010) "Service Quality Gaps Analysis Based on Fuzzy Linguistic SERVQUAL with a Case Study in Hospital Out-patient Services," *TQM Journal*, 22(5), pp. 499–515. doi: 10.1108/17542731011072847.

Ilmiasih, R. (2012) *Pengaruh Seragam Perawat: Rompi Bergambar Terhadap Kecemasan Anak Pra Sekolah Akibat Hospitalisasi*. Universitas Indonesia.

Jofre, S. (2011) "Strategic Management: The Theory and Practice of Strategy in (Business) Organizations," *DTU Management*, (1), p. 94.

Junaidi (2010) *Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)*. Available at: <http://junaidichaniago.wordpress.com>.

Kementerian Kesehatan RI (2014) *Buletin Jendela Data & Informasi Kesehatan : Situasi Penyandang Disabilitas*.

Kementerian Kesehatan RI (2015) *InfoDATIN : Situasi Kesehatan Anak Balita di Indonesia*.

- Kementerian Kesehatan RI (2019) *InfoDATIN : DISABILITAS*.
- Kementerian Kesehatan RI (2020) *Panduan Pelayanan Kesehatan Balita Pada Masa Pandemi COVID-19, Kementerian Kesehatan RI.*
- Kim, W. C. and Mauborgne, R. (2009) *Blue Ocean Strategy (Strategi Samudera Biru)* (Terjemahan: Satrio Wahono). Jakarta: Serambi.
- Lang, B. (2011) "How Word of Mouth Communication Varies Across Service Encounters," *Managing Service Quality*, 21(6), p. 18. doi: 10.1108/0960452111185592.
- Leman, M. A. (2018) *Cara Praktis Melakukan Uji Validitas Alat Ukur Penelitian*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Lupiyoadi, R. (2001) *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pert. Jakarta: Salemba Empat.
- Meesala, A. and Paul, J. (2016) "Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals: Thinking for the Future," *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(July), pp. 261–269. doi: 10.1016/j.jretconser.2016.10.011.
- Menteri Kesehatan RI (2018) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 No. 416*. Jakarta: Menkes RI.
- Pakurár, M. et al. (2019) "The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector," *Sustainability (Switzerland)*, 11(4), pp. 1–24. doi: 10.3390/su11041113.

Parasuraman, A; Zeithaml, Valarie A; Berry, L. L. (1988) "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12–40. doi: 10.1002/9781118785317.weom090654.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985) "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, 49(4), pp. 41–50. doi: 10.2307/1251430.

Prakash, A. and Mohanty, R. P. (2013) "Understanding Service Quality," *Production Planning & Control*, 24(12), pp. 1050–1065. doi: 10.1080/09537287.2011.643929.

Rachman S, A., Pujangkoro, S. and Ginting, R. (2013) "Pendekatan Blue Ocean Strategy Terhadap Strategi Pelayanan Rumah Sakit," *Jurnal Teknik Industri USU*, 1(2), pp. 40–46.

Rachmawati, A. D., Zain, I. and Yahya, K. (2018) "Analisis Statistik Kepuasan Pelanggan terhadap Service Quality Unit Pembangkit PT. Pembangkitan Jawa-Bali," *Journal Sains dan Seni ITS*, 1(1), p. 6.

Republik Indonesia (2009) *Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*, Lembaran Negara Republik Indonesia No. 5072. Jakarta: Sekretariat Negara.

Republik Indonesia (2014) *Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak*, Undang Undang. Jakarta: Sekretariat Negara.

Riduwan (2006) *Dasar-dasar Statistika*. Edited by P. D. Iswara. Bandung: Alfabeta.

Roohafza, H. *et al.* (2009) “Impact of Nurses Clothing on Anxiety of Hospitalised Children,” *Journal of Clinical Nursing*, 18, pp. 1953–1959. doi: 10.1111/j.1365-2702.2008.02745.x.

Santoso, S. (2017) *Statistik Multivariat dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia.

Saptowati, G. (2014) *Makna Karir Bagi Profesional di Organisasi Pelayanan Kesehatan*. Universitas Gadjah Mada.

Sari, L. M., Nu'man, A. H. and Nasution, A. (2018) “Strategi Pengembangan Usaha dengan Pendekatan Blue Ocean Strategy pada Usaha Kecil Menengah (UKM) Mr . Koelit,” *Prosiding Teknik Industri*, 4(2), pp. 560–565.

Saunders, S. G. (2008) “Measuring and Applying the PAKSERV Service Quality Construct: Evidence from a South African Cultural Context,” *Managing Service Quality*, 18(5), pp. 442–456. doi: 10.1108/09604520810898820.

Suci, D. P. and Farihah, T. (2017) “Pemetaan Posisi Produk Kamera Jenis Kamera Mirrorless Menggunakan Canvas Strategy,” *Seminar Nasional IENACO*, p. 6.

Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 19th ed. Bandung: Alfabeta.

Taner, T. and Antony, J. (2006) “Comparing Public and Private Hospital Care Service Quality in Turkey.,” *Leadership in health services*, 19(2), pp. 1–10. doi: 10.1108/13660750610664991.

Triyani, E. (2009) *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*.

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah.

UNICEF (2020) *COVID-19 dan Anak-Anak di Indonesia, Journal of education, pshycology and counseling*. Jakarta. Available at: www.unicef.org.

WHO (2006) *Quality of care : A Process For Making Strategic Choices in Health Systems*, World Health Organization. France: WHO Press. doi: 10.1016/S0196-0644(89)80039-3.

Wisniewski, M. and Wisniewski, H. (2005) "Measuring Service Quality in a Hospital Colposcopy Clinic," *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 18(3), pp. 217–228. doi: 10.1108/09526860510594776.

Yang, J. te (2012) "Identifying the Attributes of Blue Ocean Strategies in Hospitality," *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(5), pp. 701–720. doi: 10.1108/09596111211237255.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L. and Parasuraman, A. (1993) "The Nature and Determinants of Consumer Expectations of Service," *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), pp. 1–12.

Zubaidah, E. et al. (2016) "Migrasi Pelajar Dan Mahasiswa Pendatang Di Kota Pendidikan," *Prosiding Seminar Nasional*, pp. 597–608. Available at: <https://eprints.uny.ac.id/40721/>.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Dengan hormat,

Nama : Alfi Rahma

Jabatan : Mahasiswa S1 Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Judul : **Perancangan Strategi dengan Pemetaan Kualitas Layanan
Melalui Pendekatan *Blue Ocean Strategy* dan Analisis Faktor**

Saya sedang melakukan penelitian mengenai kualitas layanan untuk merancang strategi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang berdampak terhadap peningkatan kepuasan pasien, untuk itu saya memohon izin kepada Bapak/Ibu selaku orang tua atau orang yang mendampingi pasien pada poli anak untuk berkenan menjadi responden kuesioner dalam penelitian ini dengan kriteria sebagai berikut :

1. Merupakan pasien poli anak Rumah Sakit X
2. Telah merasakan **minimal 2 pelayanan poli anak pada rumah sakit berbeda** termasuk Rumah Sakit X

Partisipasi Bapak/Ibu bersifat sukarela, Bapak/Ibu dapat menolak jika tidak mengkehendakinya dan akan tetap mendapat pelayanan sebagaimana mestinya. Saya akan menjamin kerahasiaan jawaban yang telah Bapak/Ibu berikan. Tidak ada risiko yang akan diperoleh dari keikutsertaan sebagai responden, tetapi partisipasi Bapak/Ibu sebagai responden dapat memberikan sumbangan terhadap perbaikan layanan kesehatan.

Peneliti,

Alfi Rahma

A. Isilah data dengan informasi yang sebenarnya selaku orang tua atau orang yang mendampingi (pilih salah satu).

Nama :

Usia : tahun

Jenis Kelamin :

Perempuan

Laki-laki

Pendidikan Terakhir :

SD/Sederajat

S1

SMP/Sederajat

S2

SMA/Sederajat

Lainnya,

Pekerjaan Saat Ini :

Pelajar/Mahasiswa

Wiraswasta

Pegawai Swasta

Lainnya,

Pegawai Negeri

Terdaftar sebagai pasien :

Mandiri

Asuransi lainnya,.....

BPJS



Lampiran 2 : Deskripsi Responden

No.	Tanggal	Usia (tahun)	JK	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pasien	Jarak Tempuh (km)
1	04-06-20	31	P	S1	Pegawai swasta	Mandiri	1
2	05-06-20	40	P	S1	Pegawai swasta	DSM	3
3	05-06-20	27	P	D1	Wiraswasta	Mandiri	8
4		29	P	S1	IRT	Mandiri	1
5	06-06-20	35	P	S1	Pegawai swasta	Mandiri	3
6		35	L	SMA	Wiraswasta	Mandiri	5
7		26	P	S1	Lainnya	Mandiri	7
8	07-06-20	28	P	D3	Pegawai swasta	BPJS	30
9	09-06-20	30	L	S1	Pegawai swasta	Mandiri	4
10		25	P	SMA	Pegawai swasta	BPJS	2
11		19	P	SMP	IRT	BPJS	3
12		39	P	S1	IRT	Lainnya	1,5
13		31	P	S1	Wiraswasta	Mandiri	5
14	10-06-20	24	P	SMA	IRT	Mandiri	7
15		32	L	S1	Wiraswasta	BPJS	5
16	11-06-20	34	P	S1	Wiraswasta	Mandiri	2,5
17		23	P	SMA	Lainnya	BPJS	3
18		42	P	SMA	IRT	Mandiri	17
19	12-06-20	38	P	S1	Lainnya	Mandiri	10
20		29	P	S2	Pegawai Negeri	Takaful	20
21	13-06-20	34	P	SMA	IRT	CAR	3
22		35	P	SMP	Wiraswasta	BPJS	1
23		38	P	SMP	IRT	BPJS	20
24	15-06-20	31	P	D3	Pegawai swasta	Mandiri	7
25		42	P	D3	Pegawai swasta	BPJS	7,5
26		24	P	SMA	IRT	Mandiri	7
27	16-06-20	40	L	SMA	Wiraswasta	Mandiri	20
28	17-06-20	29	P	S1	IRT	PBI	10
29	18-06-20	36	P	S1	Wiraswasta	Lainnya	6
30		36	P	D3	IRT	Mandiri	7
31	19-06-20	32	P	SMA	Lainnya	BPJS	5
32		42	L	SMA	Wiraswasta	DSM	0,5
33	20-06-20	32	P	S2	Pegawai Negeri	BNI Life	5
34		33	P	D3	IRT	Takaful	4
35		52	P	S2	Pegawai swasta	BPJS	8

No.	Tanggal	Usia (tahun)	JK	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pasien	Jarak Tempuh (km)
36		37	P	S1	Pegawai swasta	Mandiri	5
37	22-06-20	25	P	SMA	Wiraswasta	BPJS	6
38	24-06-20	26	P	D3	Wiraswasta	Mandiri	8
39		29	P	D3	IRT	BPJS	8
40		38	L	S1	Pegawai Negeri	BPJS	25
41		30	P	SMA	Wiraswasta	Mandiri	6
42		30	L	SMA	Wiraswasta	BPJS	48
43	01-07-20	30	P	D3	IRT	BPJS	1,5
44		24	P	SMP	Lainnya	BPJS	5
45	02-07-20	33	P	SMA	IRT	BPJS	6
46	13-07-20	25	P	S1	Pegawai swasta	Mandiri	4
47		47	P	D3	IRT	Mandiri	4
48	15-07-20	27	P	S1	Pegawai swasta	Lainnya	9
49		37	P	S2	Pegawai Negeri	BPJS	3
50		43	P	D3	Wiraswasta	BPJS Mandiri	4
51		35	P	S1	Pegawai swasta	BPJS	22
52		46	P	D3	Pegawai swasta	BPJS	4
53	22-07-20	36	L	SMA	Pegawai swasta	Lainnya	2,5
54		32	P	S1	Lainnya	Lainnya	1
55	23-07-20	27	P	S1	IRT	Mandiri	3
56		18	P	SMA	Mahasiswa	BPJS	2
57	25-07-20	28	P	SMA	Wiraswasta	BPJS	7
58		35	P	S1	Pegawai swasta	BPJS Mandiri	5
59		35	L	SMA	Wiraswasta	Mandiri	10
60		31	P	S1	IRT	BPJS	2
61	27-07-20	44	P	SMA	Pegawai swasta	BPJS	13
62		28	P	D3	IRT	Mandiri	1,5
63		26	P	SMA	Wiraswasta	BPJS	5
64		34	P	S1	Pegawai swasta	Lainnya	5
65		32	P	S1	Wiraswasta	BNI Life	3
66		34	P	D3	Wiraswasta	Lainnya	4,5
67		36	P	S1	Pegawai swasta	Mandiri	20
68		27	P	D3	IRT	BPJS	3
69		27	P	S1	Pegawai swasta	LIPPO	3
70		42	P	D3	IRT	Mandiri	6
71		20	P	SMA	Mahasiswa	Mandiri	8
72		50	P	D3	IRT	Lainnya	3
73		31	P	S1	Wiraswasta	Mandiri	2

No.	Tanggal	Usia (tahun)	JK	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pasien	Jarak Tempuh (km)
74		52	P	SMA	Wiraswasta	BPJS	16
75	07-08-20	33	P	S2	Pegawai Negeri	Lainnya	29
76		40	P	S2	Pegawai Negeri	Mandiri	9
77		53	L	SMA	Lainnya	BPJS	8
78		51	P	SMA	Lainnya	Lainnya	2,5
79		29	P	S1	IRT	Lainnya	7
80		48	L	D3	Wiraswasta	Lainnya	4



Lampiran 3 : Uji Validitas Dimensi *Tangibles* Skala Harapan

		Correlations											
		T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	Total1
T1	Pearson Correlation	1	,380*	,000	-,012	,614**	,254	,403*	,146	,000	,328	-,051	,519**
	Sig. (2-tailed)		,038	1,000	,951	,000	,175	,027	,443	1,000	,077	,788	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T2	Pearson Correlation	,380*	1	,153	,233	,560**	,279	,416*	,464**	,153	,224	,134	,692**
	Sig. (2-tailed)	,038		,420	,216	,001	,135	,022	,010	,420	,234	,480	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T3	Pearson Correlation	,000	,153	1	,144	,121	,386*	,115	,126	1,000**	,103	,967**	,579**
	Sig. (2-tailed)	1,000	,420		,449	,523	,035	,544	,505	,000	,586	,000	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T4	Pearson Correlation	-,012	,233	,144	1	,155	,281	-,058	,479**	,144	,197	,190	,410*
	Sig. (2-tailed)	,951	,216	,449		,415	,133	,761	,007	,449	,296	,315	,024
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T5	Pearson Correlation	,614**	,560**	,121	,155	1	,410*	,662**	,154	,121	,409*	,092	,715**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,523	,415		,025	,000	,416	,523	,025	,629	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T6	Pearson Correlation	,254	,279	,386*	,281	,410*	1	,356	,280	,386*	,224	,381*	,659**
	Sig. (2-tailed)	,175	,135	,035	,133	,025		,053	,134	,035	,235	,038	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T7	Pearson Correlation	,403*	,416*	,115	-,058	,662**	,356	1	-,051	,115	,480**	,028	,586**
	Sig. (2-tailed)	,027	,022	,544	,761	,000	,053		,789	,544	,007	,884	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

T8	Pearson Correlation	,146	,464**	,126	,479**	,154	,280	-,051	1	,126	,128	,188	,483**
	Sig. (2-tailed)	,443	,010	,505	,007	,416	,134	,789		,505	,500	,321	,007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T9	Pearson Correlation	,000	,153	1,000**	,144	,121	,386*	,115	,126	1	,103	,967**	,579**
	Sig. (2-tailed)	1,000	,420	,000	,449	,523	,035	,544	,505		,586	,000	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T10	Pearson Correlation	,328	,224	,103	,197	,409*	,224	,480**	,128	,103	1	,055	,537**
	Sig. (2-tailed)	,077	,234	,586	,296	,025	,235	,007	,500	,586		,773	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T11	Pearson Correlation	-,051	,134	,967**	,190	,092	,381*	,028	,188	,967**	,055	1	,550**
	Sig. (2-tailed)	,788	,480	,000	,315	,629	,038	,884	,321	,000	,773		,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,519**	,692**	,579**	,410*	,715**	,659**	,586**	,483**	,579**	,537**	,550**	1
1	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,001	,024	,000	,000	,001	,007	,001	,002	,002	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran 4 : Uji Validitas Dimensi Reliability Skala Harapan

Correlations

		L1	L2	L3	L4	L5	Total2
L1	Pearson Correlation	1	,979**	,157	,383*	,160	,743**
	Sig. (2-tailed)		,000	,408	,037	,399	,000
	N	30	30	30	30	30	30
L2	Pearson Correlation	,979**	1	,165	,392*	,129	,738**
	Sig. (2-tailed)	,000		,383	,032	,498	,000
	N	30	30	30	30	30	30
L3	Pearson Correlation	,157	,165	1	,257	,982**	,747**
	Sig. (2-tailed)	,408	,383		,170	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
L4	Pearson Correlation	,383*	,392*	,257	1	,241	,592**
	Sig. (2-tailed)	,037	,032	,170		,200	,001
	N	30	30	30	30	30	30
L5	Pearson Correlation	,160	,129	,982**	,241	1	,734**
	Sig. (2-tailed)	,399	,498	,000	,200		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total2	Pearson Correlation	,743**	,738**	,747**	,592**	,734**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran 5 : Uji Validitas Dimensi Responsiveness Skala Harapan

Correlations

		R1	R2	R3	R4	R5	Total3
R1	Pearson Correlation	1	,957**	,051	,349	,051	,780**
	Sig. (2-tailed)		,000	,788	,059	,789	,000
	N	30	30	30	30	30	30
R2	Pearson Correlation	,957**	1	,096	,287	,048	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000		,615	,123	,802	,000
	N	30	30	30	30	30	30
R3	Pearson Correlation	,051	,096	1	-,070	,972**	,621**
	Sig. (2-tailed)	,788	,615		,714	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
R4	Pearson Correlation	,349	,287	-,070	1	-,100	,426*
	Sig. (2-tailed)	,059	,123	,714		,599	,019
	N	30	30	30	30	30	30
R5	Pearson Correlation	,051	,048	,972**	-,100	1	,597**
	Sig. (2-tailed)	,789	,802	,000	,599		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total3	Pearson Correlation	,780**	,776**	,621**	,426*	,597**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,019	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran 6 : Uji Validitas Dimensi Assurance Skala Harapan

		Correlations						
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	Total4
A1	Pearson Correlation	1	-,012	,281	,155	,233	,144	,435*
	Sig. (2-tailed)		,951	,133	,415	,216	,449	,016
	N	30	30	30	30	30	30	30
A2	Pearson Correlation	-,012	1	,254	,614**	,380*	,000	,613**
	Sig. (2-tailed)	,951		,175	,000	,038	1,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
A3	Pearson Correlation	,281	,254	1	,410*	,279	,386*	,676**
	Sig. (2-tailed)	,133	,175		,025	,135	,035	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
A4	Pearson Correlation	,155	,614**	,410*	1	,560**	,121	,780**
	Sig. (2-tailed)	,415	,000	,025		,001	,523	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
A5	Pearson Correlation	,233	,380*	,279	,560**	1	,153	,772**
	Sig. (2-tailed)	,216	,038	,135	,001		,420	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
A6	Pearson Correlation	,144	,000	,386*	,121	,153	1	,428*
	Sig. (2-tailed)	,449	1,000	,035	,523	,420		,018
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total4	Pearson Correlation	,435*	,613**	,676**	,780**	,772**	,428*	1
	Sig. (2-tailed)	,016	,000	,000	,000	,000	,018	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran 7 : Uji Validitas Dimensi *Empathy* Skala Harapan

Correlations

		E1	E2	E3	E4	E5	Total5
E1	Pearson Correlation	1	,268	,191	,272	1,000**	,746**
	Sig. (2-tailed)		,152	,313	,146	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
E2	Pearson Correlation	,268	1	,275	-,091	,268	,493**
	Sig. (2-tailed)	,152		,141	,632	,152	,006
	N	30	30	30	30	30	30
E3	Pearson Correlation	,191	,275	1	,403*	,191	,677**
	Sig. (2-tailed)	,313	,141		,027	,313	,000
	N	30	30	30	30	30	30
E4	Pearson Correlation	,272	-,091	,403*	1	,272	,639**
	Sig. (2-tailed)	,146	,632	,027		,146	,000
	N	30	30	30	30	30	30
E5	Pearson Correlation	1,000**	,268	,191	,272	1	,746**
	Sig. (2-tailed)	,000	,152	,313	,146		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total5	Pearson Correlation	,746**	,493**	,677**	,639**	,746**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran 8 : Uji Validitas Dimensi *Tangibles* Skala Realita

		Correlations											
		T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	Total1
T1	Pearson Correlation	1	,520** ,003	,497** ,005	,562** ,001	,475** ,008	,483** ,007	,554** ,001	,518** ,003	,301 ,106	,543** ,002	,468** ,009	,704** ,000
	Sig. (2-tailed)												
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T2	Pearson Correlation	,520** ,003	1	,879** ,000	,796** ,000	,656** ,000	,683** ,000	,579** ,001	,470** ,009	,474** ,008	,660** ,000	,477** ,008	,874** ,000
	Sig. (2-tailed)												
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T3	Pearson Correlation	,497** ,005	,879** ,000	1	,824** ,000	,760** ,000	,783** ,000	,466** ,009	,504** ,004	,504** ,005	,560** ,001	,495** ,005	,872** ,000
	Sig. (2-tailed)												
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T4	Pearson Correlation	,562** ,001	,796** ,000	,824** ,000	1	,722** ,000	,667** ,000	,492** ,006	,552** ,002	,543** ,002	,529** ,003	,443* ,014	,848** ,000
	Sig. (2-tailed)												
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T5	Pearson Correlation	,475** ,008	,656** ,000	,760** ,000	,722** ,000	1	,676** ,000	,448* ,013	,375* ,041	,348 ,059	,471** ,009	,322 ,083	,751** ,000
	Sig. (2-tailed)												
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T6	Pearson Correlation	,483** ,007	,683** ,000	,783** ,000	,667** ,000	,676** ,000	1	,616** ,000	,634** ,000	,375* ,041	,562** ,001	,409* ,025	,829** ,000
	Sig. (2-tailed)												
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T7	Pearson Correlation	,554** ,001	,579** ,001	,466** ,009	,492** ,006	,448* ,013	,616** ,000	1	,684** ,000	,360 ,050	,693** ,000	,442* ,014	,778** ,000
	Sig. (2-tailed)												
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

T8	Pearson Correlation	,518**	,470**	,504**	,552**	,375*	,634**	,684**	1	,395*	,442*	,391*	,715**
	Sig. (2-tailed)	,003	,009	,004	,002	,041	,000	,000		,031	,014	,033	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T9	Pearson Correlation	,301	,474**	,504**	,543**	,348	,375*	,360	,395*	1	,288	,473**	,581**
	Sig. (2-tailed)	,106	,008	,005	,002	,059	,041	,050	,031		,123	,008	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T10	Pearson Correlation	,543**	,660**	,560**	,529**	,471**	,562**	,693**	,442*	,288	1	,592**	,762**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,001	,003	,009	,001	,000	,014	,123		,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T11	Pearson Correlation	,468**	,477**	,495**	,443*	,322	,409*	,442*	,391*	,473**	,592**	1	,632**
	Sig. (2-tailed)	,009	,008	,005	,014	,083	,025	,014	,033	,008	,001		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total1	Pearson Correlation	,704**	,874**	,872**	,848**	,751**	,829**	,778**	,715**	,581**	,762**	,632**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran 9 : Uji Validitas Dimensi Reliability Skala Realita

		Correlations					
		L1	L2	L3	L4	L5	Total2
L1	Pearson Correlation	1	,813**	,458*	,344	,671**	,883**
	Sig. (2-tailed)		,000	,011	,063	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
L2	Pearson Correlation	,813**	1	,715**	,221	,463**	,891**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,240	,010	,000
	N	30	30	30	30	30	30
L3	Pearson Correlation	,458*	,715**	1	,022	,072	,661**
	Sig. (2-tailed)	,011	,000		,907	,706	,000
	N	30	30	30	30	30	30
L4	Pearson Correlation	,344	,221	,022	1	,627**	,544**
	Sig. (2-tailed)	,063	,240	,907		,000	,002
	N	30	30	30	30	30	30
L5	Pearson Correlation	,671**	,463**	,072	,627**	1	,727**
	Sig. (2-tailed)	,000	,010	,706	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total2	Pearson Correlation	,883**	,891**	,661**	,544**	,727**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,002	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran 10 : Uji Validitas Dimensi *Responsiveness* Skala Realita

		Correlations					
		R1	R2	R3	R4	R5	Total3
R1	Pearson Correlation	1	,466**	,636**	,493**	,263	,694**
	Sig. (2-tailed)		,009	,000	,006	,161	,000
	N	30	30	30	30	30	30
R2	Pearson Correlation	,466**	1	,723**	,748**	,507**	,851**
	Sig. (2-tailed)	,009		,000	,000	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30
R3	Pearson Correlation	,636**	,723**	1	,797**	,406*	,890**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,026	,000
	N	30	30	30	30	30	30
R4	Pearson Correlation	,493**	,748**	,797**	1	,654**	,922**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
R5	Pearson Correlation	,263	,507**	,406*	,654**	1	,687**
	Sig. (2-tailed)	,161	,004	,026	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total3	Pearson Correlation	,694**	,851**	,890**	,922**	,687**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran 11 : Uji Validitas Dimensi Assurance Skala Realita

		Correlations						
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	Total4
A1	Pearson Correlation	1	,229	,720**	,714**	,360	,611**	,762**
	Sig. (2-tailed)		,224	,000	,000	,051	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
A2	Pearson Correlation	,229	1	,228	,484**	,501**	,069	,678**
	Sig. (2-tailed)		,224	,225	,007	,005	,718	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
A3	Pearson Correlation	,720**	,228	1	,715**	,347	,790**	,788**
	Sig. (2-tailed)	,000	,225		,000	,061	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
A4	Pearson Correlation	,714**	,484**	,715**	1	,445*	,582**	,880**
	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,000		,014	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
A5	Pearson Correlation	,360	,501**	,347	,445*	1	,308	,663**
	Sig. (2-tailed)	,051	,005	,061	,014		,097	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
A6	Pearson Correlation	,611**	,069	,790**	,582**	,308	1	,669**
	Sig. (2-tailed)	,000	,718	,000	,001	,097		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total4	Pearson Correlation	,762**	,678**	,788**	,880**	,663**	,669**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran 12 : Uji Validitas Dimensi *Empathy* Skala Realita

		Correlations					
		E1	E2	E3	E4	E5	Total5
E1	Pearson Correlation	1	,829**	,627**	,537**	,377*	,835**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,002	,040	,000
	N	30	30	30	30	30	30
E2	Pearson Correlation	,829**	1	,698**	,603**	,399*	,871**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,029	,000
	N	30	30	30	30	30	30
E3	Pearson Correlation	,627**	,698**	1	,543**	,618**	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,002	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
E4	Pearson Correlation	,537**	,603**	,543**	1	,460*	,796**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,002		,011	,000
	N	30	30	30	30	30	30
E5	Pearson Correlation	,377*	,399*	,618**	,460*	1	,697**
	Sig. (2-tailed)	,040	,029	,000	,011		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total5	Pearson Correlation	,835**	,871**	,846**	,796**	,697**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran 13 : Tabel r (Junaidi, 2010)

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4400	0.5146	0.5971	0.6411	0.7664
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6085	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5997	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3293	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5382
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3248	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Lampiran 14 : Uji Reliabilitas Dimensi *Tangibles* Skala Harapan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,793	,800	11

Lampiran 15 : Uji Reliabilitas Dimensi *Reliability* Skala Harapan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,758	,757	5

Lampiran 16 : Uji Reliabilitas Dimensi *Responsiveness* Skala Harapan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,657	,642	5

Lampiran 17 : Uji Reliabilitas Dimensi *Assurance* Skala Harapan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,687	,683	6

Lampiran 18 : Uji Reliabilitas Dimensi *Empathy* Skala Harapan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,643	,687	5

Lampiran 19 : Uji Reliabilitas Dimensi *Tangibles* Skala Realita

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,923	,927	11

Lampiran 20 : Uji Reliabilitas Dimensi *Reliability* Skala Realita

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,794	,798	5

Lampiran 21 : Uji Reliabilitas Dimensi Responsiveness Skala Realita

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,873	,869	5

Lampiran 22 : Uji Reliabilitas Dimensi *Assurance* Skala Realita

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,799	,844	6

Lampiran 23 : Uji Reliabilitas Dimensi *Empathy* Skala Realita

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,863	,868	5

CURRICULUM VITAE

DATA MAHASISWA

Nama	: Alfi Rahma
NIM	: 16660021
Program Studi	: Teknik Industri
Tempat & Tanggal Lahir	: Yogyakarta, 14 Oktober 1998
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Alamat	: Tirto RT 03 Bangunjiwo, Kasihan, Bantul
Telepon	: 0812-1527-8532
Alamat email	: alfirahmaa33@gmail.com

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

SD Negeri Sembungan	(2004-2006)
SD Negeri 2 Pelemkerep	(2006-2007)
SD Negeri Sembungan	(2007-2010)
SMP Negeri 2 Kasihan	(2010-2013)
SMA Negeri 7 Yogyakarta	(2013-2016)
S1 Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga	(2016-2020)

PENGALAMAN ORGANISASI

Himpunan Mahasiswa Program Studi (HM-PS) Teknik Industri periode 2019 sebagai sekretaris I

Asisten Laboratorium Ergonomi dan Statistika periode 2019/2020 sebagai sekretaris dan bendahara

Ikatan Mahasiswa Teknik Industri (IMTI) Yogyakarta sebagai anggota departemen Hubungan Antar Lembaga (HAL) tahun 2017/2018

Student Care and Share (STUCASH) sebagai anggota tahun 2016-2017

KEMAMPUAN

Kemampuan Komputer (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, MS Visio, SPSS, Minitab, POM for Windows, MATLAB, Corel Draw, Flexsim, dan SAP Power Designer)