

**PENGARUH CSR TERHADAP KESETIAAN PASIEN
RAWAT JALAN YANG DIMEDIASI KEPUASAN
DAN KEPERCAYAAN DI RUMAH SAKIT
UMUM ISLAM YAKSSI GEMOLONG**

TUGAS AKHIR

Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai
Sarjana Sains Terapan



Oleh :
Riris Audriyani
07140296 N

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir :

**PENGARUH CSR TERHADAP KESETIAAN PASIEN YANG DIMEDIASI
OLEH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN DI RUMAH SAKIT UMUM
ISLAM YAKSSI GEMOLONG**

Oleh :

Riris Audriyani

07140296 N

Surakarta, 11 Juli 2018

Menyetujui Untuk Sidang Tugas Akhir

Pembimbing Utama



Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM

NIS. 01199609141059

Pembimbing Pendamping



Firdisha Mahaestri Noor B.Com., M.PH

NIS. 01201706162224

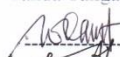
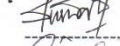
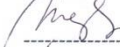

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir :

**PENGARUH CSR TERHADAP KESETIAAN PASIEN RAWAT JALAN
YANG DIMEDIASI KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN DI RUMAH
SAKIT UMUM ISLAM YAKSSI GEMOLONG**

Oleh :
Riris Audriyani
07140296 N

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 23 Juli 2018

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji I	: <u>Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si</u>		21/08 2018
Penguji II	: <u>Yuli Suswati, SE., MM</u>		7/8 2018
Penguji III	: <u>Finisha Mahaestri Noor B.Com., M.PH</u>		6/8-2018
Penguji IV	: <u>Drs. Waluyo Budi Atmoko, MM</u>		4/8/2018

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi



Prof. Dr. Marsetyawan HNE, M.Sc., Ph. D.
NIDN. 0029094802

Ketua Program Studi
D-IV Analis Kesehatan



Tri Mulvowati, SKM, M.Sc
NIS. 01201112162151

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis atau yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila tugas akhir ini merupakan jiplakan dari karya ilmiah / tugas akhir orang lain maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, Juli 2018



Riris Audriyani

NIM : 07140296 N

PERSEMBAHAN



Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan nikmat yang tidak terbatas, hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Bapak dan Mama tercinta yang selalu memberikan semangat dan doa selama ini, selalu memberikan yang dibutuhkan penulis dalam penyusunan karya ini.
3. Adikku (Akmal) yang selalu mendukung kakaknya dengan caranya sendiri.
4. Sahabatku (Lia dan Nanda) yang selalu memberikan semangat, susah dan senang sama-sama selama penyusunan karya ini.
5. Dedy Wahyudi yang selalu memberikan semangat, setia mendengarkan tangisan dan curhatan, pelampiasan kalau lagi kesal, rela begadang demi menemani, agar terselesaikannya karya ini, terima kasih.
6. Teman-teman seperjuangan di kost bu Endang (umi,okta,risma)
7. Teman-teman D-IV analis kesehatan sepraktek, seteori, seangkatan yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH CSR TERHADAP KESETIAAN PASIEN RAWAT JALAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN DI RUMAH SAKIT UMUM ISLAM YAKSSI GEMOLONG” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan Program Studi D-IV Analis Kesehatan pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.

Adapun dalam penulisan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan berupa bimbingan, saran, petunjuk serta keterangan lisan dan tulisan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati yang tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kelancaran dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA, selaku Rektor Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Prof. Dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D., selaku dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
4. Tri Mulyowati, SKM, M.Sc., selaku ketua Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.

5. Drs. Waluyo Budi Atmoko, MM., selaku pembimbing utama yang telah sabar memberikan banyak nasihat, petunjuk, motivasi dan pengarahan sehingga terselesaikan penulisan skripsi.
6. Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.PH., selaku pembimbing pendamping yang telah sabar memberikan pengarahan dan bimbingannya dalam penulisan skripsi.
7. Tim Penguji yang telah memberikan kontribusi dan masukan kepada peneliti.
8. Rumah Sakit Umum Islam Yakssi yang telah memberikan izin untuk penelitian.
9. Karyawan di RSUI Yakssi yang telah membantu dalam penelitian yang dilakukan penulis.
10. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Seti Budi, Surakarta serta seluruh staf karyawan.
11. Kedua Orang Tua yang telah memberi dukungan, do'a dan motivasi.
12. Sahabatku Nanda Sandhy A dan Yulia Triana yang selalu membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
13. Serta teman-teman satu angkatan 2014 Program Studi D-IV Analis Kesehatan, dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat dan ikhlas membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Sebagaimana manusia yang tidak luput dari kesalahan dan kekhilafan, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk melengkapi dan memperbaiki.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Kesehatan dan almamater tercinta.

Surakarta, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Pertanyaan Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
1. Kesetiaan Pasien.....	7
2. CSR (<i>Corporate Sosial Responsibility</i>).....	8
3. Kepercayaan	9
4. Kepuasan	10
5. Model Penelitian.....	12
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Desain Penelitian	13
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan.....	13
1. Populasi	13
2. Sampel	14

3.	Teknik Penyampelan	15
C.	Definisi Variabel dan Pengukuran.....	15
1.	Kesetiaan pasien	15
2.	CSR (<i>Corporate Social Responsibility</i>)	15
3.	Kepercayaan	16
4.	Kepuasan	16
D.	Sumber Data	17
E.	Tempat dan Waktu Penelitian	17
F.	Skema Penelitian	17
G.	Teknik Analisis.....	18
1.	Pengujian Instrumen.....	18
2.	Asumsi dan Pengujian Model Struktural.....	20
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		24
A.	Analisis Statistik Deskriptif.....	24
1.	Karakteristik Responden	24
2.	Tanggapan Responden	26
B.	Analisis Data	30
1.	Uji Normalitas Data dengan <i>Multivariate</i>	30
2.	Uji Keberadaan <i>Outlier</i>	31
3.	Uji Model Fit	31
4.	Uji Hipotesis.....	33
C.	Pembahasan	34
1.	Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) terhadap Kepuasan	34
2.	Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) terhadap Kepercayaan	34
3.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan	35
4.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kesetiaan Pasien	35
5.	Pengaruh Kepuasan terhadap Kesetiaan Pasien	36
BAB V PENUTUP		37
A.	Kesimpulan.....	37
B.	Keterbatasan dan Implikasi Teoritis.....	37
C.	Implikasi Manajerial.....	38
DAFTAR PUSTAKA		39
LAMPIRAN.....		42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Model Penelitian	12
Gambar 2. Skema penelitian	17
Gambar 3. Hasil Analisis SEM	32

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Ukuran Sampel berdasarkan table factor loading	14
Tabel 2. Hasil Faktor Analisis.....	18
Tabel 3. Hasil Reliabilitas Variabel	19
Tabel 4. Kriteria <i>Goodness of fit</i>	21
Tabel 5. Distribusi Jenis Kelamin Responden	24
Tabel 6. Distribusi Usia Responden.....	25
Tabel 7. Distribusi Pekerjaan Responden	25
Tabel 8. Distribusi Tingkat Pendidikan Responden.....	26
Tabel 9. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kesetiaan Pasien	27
Tabel 10. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap CSR	28
Tabel 11. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan (KPCY)	29
Tabel 12. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan (K)	29
Tabel 13. Hasil <i>Goodness of fit</i>	32
Tabel 14. Hasil Pengujian Hipotesis	33

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	43
Lampiran 2. Surat Balasan dari RSUI Yakssi Gemolong.....	44
Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Selesai Penelitian.....	45
Lampiran 4. Kuisisioner	46
Lampiran 5. Data Penelitian.....	49
Lampiran 6. Uji Hasil Frekuensi.....	58
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas	59
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Kesetiaan Pasien	61
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas <i>Corporate Scial Responsibility</i> (CSR).....	62
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan	63
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan.....	64
Lampiran 12. Hasil Uji Deskriptive	65
Lampiran 13. Hasil Analysis Summary	66
Lampiran 14. Hasil Uji Normalitas Data	67
Lampiran 15. Hasil Uji Outlier	67
Lampiran 16. Hasil Uji Hipotesis	70
Lampiran 17. Hasil Uji <i>Goodness of fit</i>	73

INTISARI

Audriyani, Riris. 2018. Pengaruh CSR Terhadap Kesetiaan Pasien Rawat Jalan Yang Dimediasi Kepuasan Dan Kepercayaan Di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong. Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi. Surakarta.

Variabel dalam penelitian ini adalah Kesetiaan Pasien, CSR (*Corporate Social Responsibility*), Kepercayaan, dan Kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh CSR terhadap kesetiaan pasien yang dimediasi oleh kepercayaan dan kepuasan di RSUI Yakssi Gemolong.

Penelitian ini menggunakan kuisisioner sebagai metode pengumpulan data. Kuisisioner disebarkan kepada 200 responden yang merupakan pelanggan RSUI Yakssi. Pengolahan data untuk penelitian ini menggunakan teknik SEM (*Structural Equation Model*).

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) CSR tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. 2) CSR tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan. 3) Kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien. 4) Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien. Sedangkan 5) Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Kata kunci : CSR, Kepercayaan, Kepuasan, Kesetiaan Pasien

ABSTRACT

Audriyani, R. 2018. The influence of CSR on patient loyalty mediated by trust and satisfaction in the islamic hospital of Yakssi Gemolong. D-IV study Program Health Faculty, Setia Budi University Surakarta.

Variables in this research are Patient Loyalty, CSR (*Corporate Social Responsibility*), Trust, and Satisfaction. This study aims to determine how the influence of CSR on patient loyalty mediated by trust and satisfaction in RSUI Yakssi Gemolong.

This study uses questionnaires as a method of data collection. The questionnaire was distributed to 200 respondents who were customers of RSUI Yakssi. Data processing for this research using SEM (Structural Equation Model) technique.

The results of this study show that: 1) CSR has no significant effect on satisfaction. 2) CSR has no significant effect on trust. 3) Satisfaction has no significant effect on patient loyalty. 4) Trust has no significant effect on patient's health. While 5) Trust has a significant effect on satisfaction.

Keywords: CSR, Trust, Satisfaction, Patient Loyalty

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (PERMENKES 2010). Sebagai wujud kepedulian kesehatan masyarakat, telah banyak rumah sakit yang mengadakan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR). Dari sejumlah penelitian, sedikit penekanan diberikan pada pengaruh CSR untuk menarik kesetiaan pelanggan dan meningkatkan jumlah mereka. CSR (*corporate sosial responsibility*) adalah komitmen untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui praktik bisnis bebas dan kontribusi sumber daya perusahaan (Philip dan Nancy, 2005).

CSR biasanya terdiri atas hukum, etika dan tanggung jawab filantropis yang mewakili kepedulian terhadap masalah sosial, yang juga berfungsi sebagai mekanisme untuk memonitor suatu perusahaan apakah sudah sesuai dengan tanggung jawabnya (Park *et al*, 2017). Catatan CSR yang baik bisa menghasilkan citra yang baik yang secara positif mempengaruhi evaluasi konsumen dan sikap terhadap instansi, studi menunjukkan bahwa CSR memiliki efek positif pada perusahaan karena diyakini bisa menjaga dan memperbaiki kesejahteraan masyarakat (Loureiro *et al*, 2012).

Rumah Sakit Umum Islam Yakssi adalah rumah sakit swasta yang beralamat di jalan Raya Solo-Purwodadi Km. 20, Gemolong, Jawa Tengah, Sragen. Rumah Sakit Yakssi Gemolong telah melakukan beberapa kegiatan CSR seperti bakti sosial, pemeriksaan gigi dan mulut ke sekolah-sekolah, dan promosi kesehatan dikalangan masyarakat. Meskipun sudah melakukan beberapa kegiatan CSR, kesadaran masyarakat masih rendah tentang CSR, sehingga rumah sakit sering mendapatkan hasil yang kurang memuaskan meskipun sudah mengeluarkan sumber daya cukup besar yang didedikasikan untuk kegiatan CSR tersebut. Hal ini menandakan bahwa kegiatan CSR yang telah dilakukan oleh pihak rumah sakit belum mampu membangun persepsi kepuasan dan kepercayaan pelanggan serta penilaian terhadap rumah sakit.

Kepuasan pelanggan adalah penilaian seseorang tentang kinerja produk atau layanan yang terkait dengan harapan, kepuasan memainkan peran penting dalam kesuksesan dan kelangsungan hidup perusahaan. Kepuasan konsumen adalah fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas (Surydana, 2017). Salah satu hasil penelitian yang dilakukan oleh Sen (2001) menyatakan bahwa CSR berpengaruh positif dan signifikan mampu meningkatkan sikap baik konsumen dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. CSR sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Maignan *et al.*, 2005). Masyarakat yang ikut terlibat dalam kegiatan CSR dapat memungkinkan instansi untuk memahami pelanggan mereka secara umum dan lebih baik dengan demikian meningkatkan pengetahuan khusus tentang pelanggan (Sen dan Bhattacharya, 2004). Karena meningkatkan

pengetahuan pelanggan merupakan anteseden lain yang telah ditemukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Jayachandran *et al.*, 2005; Mithas, Krishnan, dan Fornell, 2005). Kepuasan pelanggan dengan pengalaman layanan akan mengarah ke tingkat yang lebih tinggi kesetiaan pelanggan. Dengan lebih tinggi kepuasan pelanggan tingkat kesetiaan meningkat (Mesay, 2012).

Kepercayaan merupakan suatu hal yang penting bagi sebuah komitmen atau perjanjian. Kepercayaan didefinisikan dari perspektif konsumen sebagai kepercayaan konsumen bahwa korporasi akan tampil dengan cara yang sesuai dengan harapan mengenai keahlian, integritas, dan niat baiknya (Park *et al.*, 2014). CSR dapat bermanfaat dalam membentuk kepercayaan, karena CSR dapat membantu mempengaruhi identitas sebuah instansi, termasuk nilai-nilai, sifat, dan tujuan (Perez *et al.*, 2009).

Sebuah instansi yang mampu memberikan jaminan kualitas pada pelayanannya, maka pelanggan akan percaya dengan pilihannya dan pelanggan akan memiliki kepercayaan pada instansi, menyukai instansi serta menganggap instansi tersebut sebagai pilihan terbaik, sehingga kesetiaan pelanggan lebih mudah dibentuk (Morgan dan Hunt, 1994). Membangun kepercayaan dalam hubungan jangka panjang dengan pelanggan merupakan suatu faktor yang penting untuk menciptakan kesetiaan pelanggan.

Kesetiaan pelanggan merupakan salah satu tujuan inti yang diupayakan dalam pemasaran modern. Hal ini dikarenakan dengan kesetiaan diharapkan perusahaan akan mendapatkan keuntungan jangka panjang atas hubungan mutualisme yang terjalin dalam kurun waktu tertentu. Orang-orang tumbuh

menjadi pelanggan setia terjadi secara bertahap. Prosesnya terjadi dari waktu ke waktu, dengan memperhatikan setiap tahap pertumbuhan kesetiaan. Dengan mengenali setiap tahap dan memenuhi kebutuhan spesifik tersebut, rumah sakit memiliki kesempatan lebih besar untuk mengubah pembeli menjadi pelanggan setia. Oliver (1999) membagi tahapan kesetiaan kedalam empat tahap, yaitu kesetiaan pikir (*cognitive loyalty*), kesetiaan perasaan (*affective loyalty*), kesetiaan niat (*conatif loyalty*) dan kesetiaan tindakan (*action loyalty*). Proses tersebut akan terjadi secara berurutan. Bila tindakan ini terjadi secara terulang, maka terjadilah kesetiaan pelanggan.

Kesetiaan pelanggan adalah sebuah komitmen yang sangat kuat untuk membeli kembali atau berlangganan kembali produk/layanan secara konsisten dimasa yang akan datang, sehingga menyebabkan pembelian merek-merek yang sama secara berulang, meskipun ada pengaruh situasional dan upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan beralih perilaku (Oliver, 1999). Pelanggan yang setia akan menunjukkan perilaku seperti menolak produk atau jasa yang ditawarkan oleh pesaing lain, membeli kembali dan menyarankan produk atau jasa ke orang lain. Pelanggan yang setia juga akan memberikan keuntungan besar bagi Rumah Sakit, dibandingkan jika Rumah Sakit mencari pelanggan baru.

B. Rumusan Masalah

Studi berhasil mengidentifikasi kesenjangan penelitian, peran CSR yang begitu penting dalam membentuk persepsi konsumen dan penilaian terhadap perusahaan semakin dikenal. Namun, kesadaran konsumen pada CSR masih

rendah, sehingga perusahaan sering mendapatkan hasil yang kurang memuaskan meskipun sudah mengeluarkan sumber daya dalam jumlah besar yang didedikasikan untuk kegiatan CSR.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka dapat diajukan pertanyaan peneliti yang akan dijawab dalam penelitian ini :

1. Apakah CSR berpengaruh pada kepuasan ?
2. Apakah CSR berpengaruh pada kepercayaan ?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh pada kepuasan ?
4. Apakah kepercayaan berpengaruh pada kesetiaan pelanggan ?
5. Apakah kepuasan berpengaruh pada kesetiaan pelanggan ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Menguji pengaruh CSR pada kepuasan.
2. Menguji pengaruh CSR pada kepercayaan.
3. Menguji pengaruh kepercayaan pada kepuasan.
4. Menguji pengaruh kepercayaan pada kesetiaan pelanggan.
5. Menguji pengaruh kepuasan pada kesetiaan pelanggan.

E. Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian yang baik haruslah membawa manfaat baik bagi pengembangan ilmu atau pun masyarakat, oleh karena itu, ada dua manfaat yang hendak dicapai dari penelitian ini, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan pengaruh CSR pada kesetiaan pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan dan kepercayaan, menjadi bahan referensi bagi penelitian lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan peran CSR dan kesetiaan pelanggan. Penelitian diharapkan juga dapat mengonfirmasi hubungan antar variabel, dan mampu menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti sendiri dan para peneliti yang lainnya.

2. Praktis yaitu Bagi Penyedia jasa (Rumah Sakit)

Dapat memberikan gambaran dan informasi bagi Rumah Sakit seberapa penting peran CSR dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kesetiaan Pasien

Pelanggan adalah seseorang atau sekelompok orang yang membeli dan menggunakan produk barang atau jasa. Dalam istilah rumah sakit, pasien dapat dikatakan sebagai pelanggan. Pasien menggunakan produk obat dan jasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kesetiaan pelanggan merupakan salah satu tujuan inti yang diupayakan dalam pemasaran modern. Hal ini dikarenakan dengan adanya kesetiaan diharapkan perusahaan akan mendapatkan keuntungan jangka panjang atas hubungan mutualisme yang terjalin antara pelanggan dan institusi dalam kurun waktu tertentu. Kesetiaan pelanggan adalah sebuah komitmen yang sangat kuat untuk membeli kembali atau berlangganan kembali produk/layanan secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun ada pengaruh situasional dan upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan beralih perilaku (Oliver, 1999).

Kesetiaan adalah keterikatan yang dirasakan pelanggan terhadap staf, produk dan layanan organisasi. Seorang pelanggan yang setia adalah seseorang yang melakukan pembelian secara berulang, pembelian produk dari perusahaan yang sama, menyarankan orang lain untuk menggunakan produk yang sama, serta mengabaikan produk dari kompetitor. Tingginya tingkat kesetiaan pelanggan sesuai dengan perilaku pembelian yang biasa diperlihatkan oleh pelanggan yang setia. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang menunjukkan kepuasan pelanggan,

kepercayaan pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan terdapat pengaruh positif, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan semakin tinggi pula kesetiaan pelanggan (Baharudin dan Zuhro, 2015).

2. CSR (*Corporate Sosial Responsibility*)

Sebagai wujud kepedulian kesehatan masyarakat, telah banyak rumah sakit yang mengadakan kegiatan CSR (*corporate sosial responsibility*). CSR didefinisikan sebagai komitmen untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui praktik bisnis bebas dan kontribusi sumber daya perusahaan (Kotler dan Lee, 2005). CSR biasanya terdiri dari hukum, etika, dan tanggung jawab filantropis yang mewakili kepedulian terhadap sosial, yang juga berfungsi sebagai mekanisme untuk memonitor apakah suatu instansi sudah sesuai dengan tanggung jawabnya (Park *et al.*, 2017).

Catatan CSR yang baik dapat menghasilkan citra yang baik, yang secara positif memengaruhi evaluasi dan sikap pelanggan terhadap perusahaan. Studi telah lama menyelidiki hubungan antara CSR dan persepsi pelanggan dari sebuah instansi, menemukan bahwa CSR adalah elemen kunci dari kesuksesan sebuah instansi yang secara positif mempengaruhi evaluasi pelanggan dan tanggapan terhadap produk atau layanan. Pelanggan cenderung akan lebih puas dan memberikan evaluasi yang lebih positif ketika mereka percaya bahwa instansi berkomitmen untuk kegiatan CSR. CSR berkaitan erat dengan konsep moral seperti kepercayaan yang membantu untuk membangun hubungan yang

terpercaya. Loureiroa *et al*, (2012) menyatakan bahwa persepsi CSR merek mobil oleh pembeli dan pengguna mobil mempengaruhi kepuasan pelanggan. Park *et al*, (2017) menyatakan bahwa CSR berhubungan positif terhadap kepercayaan. Berdasarkan uraian diatas maka dapat diajukan hipotesis:

H1 : CSR berpengaruh pada kepuasan

H2 : CSR berpengaruh pada kepercayaan

3. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan suatu hal yang penting bagi sebuah komitmen atau perjanjian. Kepercayaan didefinisikan dari perspektif pelanggan sebagai kepercayaan pelanggan bahwa korporasi akan tampil dengan cara yang sesuai dengan harapan mengenai keahlian, integritas, dan niat baiknya (Park *et al*, 2014). Membangun kepercayaan dalam hubungan jangka panjang dengan pelanggan adalah suatu faktor yang penting untuk menciptakan kesetiaan pasien, karena dasar terciptanya hubungan jangka panjang juga terletak pada kepercayaan pelanggan terhadap rumah sakit.

Menurut teori komitmen-kepercayaan, kepercayaan adalah tingkat kepercayaan pada keandalan dan integritas mitra pertukaran (Morgan dan Hunt, 1994). Memperpanjang definisi kepercayaan Pavlou dan Fygenon (2006) mengkonseptualisasikan kepercayaan sebagai sejauh mana pelanggan percaya bahwa sebuah instansi bertindak menguntungkan, etis, legal, dan bertanggung jawab. Kepercayaan dalam penyedia pelayanan ditemukan menjadi penentu yang signifikan dari kepuasan konsumen. Sen (2001) menyatakan bahwa CSR memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan sikap baik pelanggan dan

meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Fian dan Yuniati (2016) menyatakan bahwa kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan dan positif pada kesetiaan pelanggan. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat diajukan hipotesis :

H3 : kepercayaan berpengaruh pada kepuasan

H4 : kepercayaan berpengaruh pada kesetiaan pasien

4. Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah penilaian seseorang tentang kinerja produk atau layanan yang terkait dengan harapan. Kepuasan memainkan peran penting dalam kesuksesan dan kelangsungan hidup perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa puas (Surydana, 2017). Kepuasan pelanggan terhadap pengalaman layanan akan mengarah ke tingkat yang lebih tinggi yaitu kesetiaan pelanggan. Dengan lebih tingginya kepuasan pelanggan maka tingkat kesetiaan juga meningkat (Shanka, 2012).

Berdasarkan beberapa pendapat dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang individu sebagai pelanggan layanan kesehatan karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan. Bila harapan kurang atau jauh dari kenyataan maka pelanggan tidak puas. Pelanggan merasa puas kalau harapan mereka terpenuhi, dan merasa sangat puas kalau harapan mereka terlampaui. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi perusahaan.

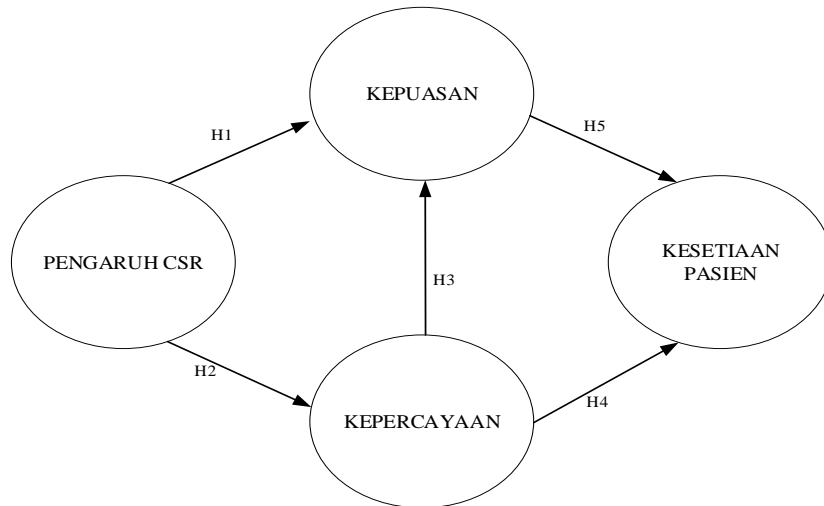
Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan kesetiaan pelanggan. Terdapat banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan, juga dapat mencegah terjadinya perpindahan pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, dan meningkatkan reputasi bisnis.

Kwong dan Candinegara (2014) kepuasan pelanggan adalah satu-satunya variabel independen yang mampu mempengaruhi kesetiaan pelanggan secara signifikan. Hal ini mengonfirmasi bahwa kepuasan pelanggan yang tinggi dan kepercayaan yang kuat terhadap merek Galaxy Samsung akan meningkatkan kesetiaan pelanggan (Baharudin dan Zuhro, 2015). Lee *et al*, (2007) menyatakan bahwa ketika konsumen puas dengan perusahaan maka akan terbentuk komitmen untuk menjadi konsumen yang setia terhadap produk-produk perusahaan. Uraian tersebut membawa pada hipotesis :

H5 : kepuasan berpengaruh pada kesetiaan pasien

5. Model Penelitian

Hubungan antar variabel pengaruh CSR, kesetiaan pasien, kepercayaan dan kepuasan disajikan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian

Dalam model di atas, CSR berpengaruh pada kepuasan dan kepercayaan. Kepuasan disamping dipengaruhi oleh CSR juga dipengaruhi oleh kepercayaan. Kepuasan dan kepercayaan yang terbentuk dari CSR ini pada akhirnya mempengaruhi kesetiaan pasien.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *causal*. Desain yang digunakan untuk membuktikan hubungan antara sebab dan akibat antar variabel yang diteliti. Desain yang tepat untuk menguji hubungan antara konstruk dalam model penelitian menggunakan metode *survey*. Nana Syaodih Sukmadinata (2005:83) menyatakan bahwa ada tiga hal yang melatar belakangi banyaknya penggunaan metode *survey* dalam penelitian. Pertama: metode *survey* bersifat serbaguna, dapat digunakan untuk menghimpun data hampir dalam setiap bidang dan permasalahan. Kedua: penggunaan *survey* cukup efisien dan dapat menghimpun informasi yang dipercaya dengan biaya yang relative murah. Ketiga: *survey* menghimpun data tentang populasi yang cukup besar dari jumlah sampel yang sedikit. Dalam interpretasi dan penyimpulan hasil *survey*, peneliti akan mengadakan generalisasi, dan penarikan generalisasi dimungkinkan karena sampel dapat mewakili populasi.

B. Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek penelitian yang mempunyai karakteristik tertentu yang dapat dipelajari dan digunakan untuk menarik kesimpulan oleh peneliti (Sugiono, 2015). Target

populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pasien.

Penelitian ini menggunakan pemodelan persamaan struktural (*Structural Equation Modelling* - SEM) untuk analisa data. Oleh karena itu penentuan ukuran sampelnya didasarkan pada tata cara penentuan sampel untuk SEM. Hair *et al.*, (2016:128) memberikan pedoman penentuan ukuran sampel berdasarkan besaran faktor *loading* dalam penentuan validitas item kuisisioner. Dalam penelitian ini, sebuah item kuisisioner dikatakan valid bila mempunyai bobot faktor sebesar 0,4. Ukuran sampel sesuai bobot faktor disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Ukuran Sampel berdasarkan nilai factor loading

Bobot Faktor	Ukuran Sampel
0,30	350
0,35	250
0,40	200
0,45	150
0,50	120
0,55	100
0,60	85
0,65	70
0,70	60
0,75	50

Sumber : hair *et al.* (2016:128)

Berdasarkan pedoman diatas, bila bobot faktor yang digunakan sebesar 0,4, maka jumlah responden minimal yang akan diambil dalam penelitian ini adalah 200 responden.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang didasarkan atas kemudahan dari arah penelitian. Penyampelan *purposive* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013:85). Penyampelan *purposive* dilakukan dengan mengambil dari populasi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong, dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Responden sudah mengetahui atau mengalami kegiatan CSR di Rumah Sakit
- b. Responden bukan merupakan pasien dengan asuransi BPJS

C. Definisi Variabel dan Pengukuran

Dalam upaya mengukur variabel penelitian, setiap variabel didefinisikan sebagai berikut :

1. Kesetiaan pasien

Kesetiaan pasien didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh pasien untuk melakukan pembelian ulang karena komitmen pada suatu merek atau perusahaan (Kotler, 2000). Kesetiaan diukur dengan skala *Likert* berdasarkan indikator : pilihan pertama untuk berobat, niat merekomendasikan jasa kepada orang lain, dan kepastian menggunakan jasa di masa yang akan datang (Park *et al.*, 2017)

2. CSR (*Corporate Social Responsibility*)

Catatan CSR yang baik dapat menghasilkan citra yang baik, yang secara positif memengaruhi evaluasi dan sikap pelanggan terhadap instansi. CSR

didefinisikan sebagai komitmen untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui praktik bisnis bebas dan kontribusi sumber daya perusahaan (Kotler dan Lee, 2005). Pengaruh CSR diukur dengan skala *Likert* berdasarkan indikator : peningkatan kualitas produk, dukungan terhadap program sosial, dan komitmen untuk membantu kegiatan sosial (Park *et al.*, 2017)

3. Kepercayaan

Membangun kepercayaan dalam hubungan jangka panjang dengan pelanggan adalah suatu faktor yang penting untuk menciptakan kesetiaan pasien. Kepercayaan didefinisikan dari perspektif pelanggan sebagai kepercayaan pelanggan bahwa korporasi akan tampil dengan cara yang sesuai dengan harapan mengenai keahlian, integritas, dan niat baiknya (Park *et al.*, 2014). Kepercayaan diukur dengan skala *Likert* berdasarkan indikator : memberikan pelayanan terbaik, informasi akurat dan terpercaya, respon yang baik (Park *et al.*, 2017).

4. Kepuasan

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan dengan harapan atas sebuah produk/pelayanan (Kotler dan Keller, 2009: 164). Kepuasan pelanggan adalah fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas (Surydana, 2017). Kepuasan diukur dengan skala *Likert* berdasarkan indikator : kepuasan dan kinerja (Park *et al.*, 2017).

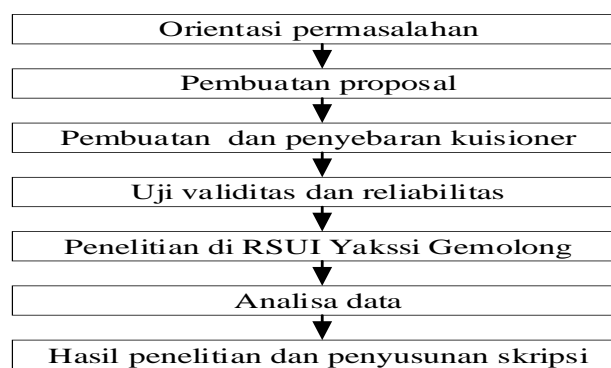
D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Umar (2003) menyatakan data primer adalah data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari jawaban responden dalam kuisisioner yang dibagikan.

E. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan akan dilakukan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong. Adapun alamat rumah sakit tersebut di jalan Raya Solo-Purwodadi KM. 20, Gemolong, Kragilan, Gemolong, Kabupaten Sragen, Jawa Tengah. Obyek penelitian yang digunakan adalah pasien di RSUD Islam Yakssi Gemolong. Waktu penelitian akan dilakukan pada bulan April 2018 sampai Mei 2018. Penelitian dilakukan di RSUD Islam Yakssi Gemolong karena rumah sakit tersebut memiliki pasien rawat jalan yang banyak untuk rumah sakit swasta.

F. Skema Penelitian



Gambar 2. Skema penelitian

G. Teknik Analisis

1. Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas adalah seberapa besar ketepatan dan kecermatan suatu instrumen dalam melakukan fungsi ukurnya (Hidayat, 2009). Suatu skala pengukuran dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sarwono, 2006:99). Validitas berkaitan dengan persoalan untuk membatasi atau menekan kesalahan-kesalahan dalam penelitian sehingga hasil yang diperoleh akurat dan dapat dilaksanakan (Sarwono, 2006:84). Pengujian validitas kuisisioner yang sesuai dengan validitas konstruk adalah dengan metode analisis faktor (Neuman, 2006:540). Item pertanyaan dikatakan valid jika memiliki faktor *loading* \geq 0,4 dan tereskrak sempurna pada suatu faktor yang sama. Hasil uji validitas kuisisioner dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Faktor Analisis

Item Kuisisioner	Nilai Kritis	Bobot Faktor	Keterangan
KP1	0,4	0,723	Valid
KP2	0,4	0,616	Valid
KP3	0,4	0,836	Valid
CSR2	0,4	0,747	Valid
CSR3	0,4	0,827	Valid
KPCY1	0,4	0,887	Valid
KPCY2	0,4	0,833	Valid
KPCY3	0,4	0,825	Valid
K1	0,4	0,865	Valid
K1	0,4	0,910	Valid

Sumber : data primer diolah (2018)

Berdasarkan hasil pada Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil uji validitas (CFA) diketahui seluruh item pertanyaan dari setiap variabel diperoleh nilai *factor loading* \geq 0,4 dengan output memiliki rotasi yang

terekstrak secara sempurna, hal tersebut mengindikasikan bahwa pernyataan pada masing-masing variabel dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang berhubungan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Suatu data dikatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau pada peneliti yang sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua akan menunjukkan data yang tidak berbeda (Sugiyono, 2015). Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach alpha*. Reliabilitas suatu skala pengukuran ditunjukkan dengan koefisien *alpha*. Nilai koefisien *alpha* bervariasi dari 0 sampai 1. Nilai koefisien *alpha* yang lebih atau sama dengan 0,6 mengindikasikan konsistensi internal yang memuaskan. Hasil uji reliabilitas kuisioner dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Reliabilitas Variabel

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Kriteria	Kesimpulan
Kesetiaan Pasien	0,679	0,60	Reliabel
<i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR)	0,612		Reliabel
Kepercayaan	0,882		Reliabel
Kepuasan	0,906		Reliabel

Sumber : data primer diolah (2018)

Hasil pengujian reliabilitas pada Tabel 3 diketahui bahwa pada masing-masing variabel memiliki nilai *cronbach alpha* $\geq 0,60$ yang berarti seluruh instrumen dalam penelitian ini memiliki nilai kehandalan yang sangat baik/reliabel.

c. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pemodelan persamaan struktural (*Struktural Equation Modelling-SEM*), yaitu model statistik yang memberikan perkiraan perhitungan dari kekuatan hubungan hipotesis diantara variabel dalam sebuah model teoritis baik secara langsung atau melalui variabel (Pratiwi, 2016). SEM mempunyai karakteristik yang bersifat sebagai teknik analisis untuk lebih menegaskan (*confirm*) dari pada menerangkan (Sarwono, 2010). Secara teknis pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan AMOS (*Analysis of Moment Structure*).

2. Asumsi dan Pengujian Model Struktural

a. Asumsi Kecukupan Sampel.

Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 200 responden sesuai dengan faktor *loading* dalam skor validitas instrumen penelitian (Hair *et al*, 2006:128).

b. Asumsi Normalitas

Bila model diestimasi dengan teknik *maximum likelihood* maka perlu penggunaan asumsi normalitas yang dapat diketahui melalui nilai *skewness* dan *curtosisnya*. Bila nilai *critical ratio* lebih besar dari nilai kritis maka dapat diduga bahwa data tidak normal. Nilai kritis ditentukan berdasarkan taraf signifikansi 0,01 yaitu sebesar 2,58.

c. Asumsi *Outlier*

Outlier yaitu observasi atau data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat berbeda jauh dari observasi-observasi lainnya dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim. Keberadaan *outlier* dapat diuji dengan menggunakan statistik *chi-square* terhadap nilai *mahalanobis distance square* pada taraf signifikansi 0,01 dengan *degree of freedom* sebesar jumlah indikator variabel yang diteliti.

d. Kriteria *Goodness of Fit*

Dalam analisis SEM, digunakan indikator kesesuaian (*fit index*), yang berfungsi untuk mengukur derajat kesesuaian antara model dengan data yang digunakan. Indikator-indikator tersebut disajikan sebagai berikut :

Tabel 4. Kriteria Goodness of fit

No.	<i>Fit Index</i>	<i>Output nilai</i>
1.	<i>Normed Chi Square (CMIN/DF)</i>	$\leq 2,00$
2.	<i>Root Mean Square Residual (RMR)</i>	$\geq 0,03$
3.	<i>Normed Fit Index (NFI)</i>	$\geq 0,90$
4.	<i>Comparative Fit Index (CFI)</i>	$\geq 0,90$
5.	<i>Goodness of Fit Index (GFI)</i>	$\geq 0,90$
6.	<i>Ajusted Goodness of Fit Index (AGFI)</i>	$\geq 0,90$
7.	<i>Tucker Lewis Index (TLI)</i>	$\geq 0,90$
8.	<i>Chi Square</i>	$\leq 5,00$
9.	<i>Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)</i>	$\leq 0,08$

Adapun penjelasan dari kriteria goodness fit index adalah sebagai berikut :

1) *Normed Chi Square (CMIN / DF)*

CMIN/DF merupakan ukuran yang diperoleh dari hasil bagi *chi-square* dengan *degree of freedom*. Nilai CMIN/DF yang diterima adalah lebih kecil atau sama dengan 2,0.

2) *Root Mean Square Residual (RMR)*

RMR merupakan residual rata-rata antarmatriks (korelasi dan kovarian) teramati dan hasil estimasi. Nilai RMR yang bisa diterima adalah lebih kecil dari 3,03.

3) *Normed Fit Index (NFI)*

NFI merupakan ukuran perbandingan antara *proposed model* dengan *null model*. Nilai NFI bervariasi dari 0 sampai 1. Nilai yang diterima adalah lebih besar atau sama dengan 0,90.

4) *Comparative Fit Index (CFI)*

CFI merupakan indeks kesesuaian incremental yang membandingkan model yang diuji dengan *null model*. Indeks ini dikatakan baik untuk mengukur sebuah model konstruk karena tidak dipengaruhi oleh ukuran sampel. Indeks yang mengindikasikan bahwa model yang diuji memiliki kesesuaian yang baik apabila CFI lebih besar atau sama dengan 0,90.

5) *Goodness-of-Fit Index (GFI)*

Indeks GFI mencerminkan tingkat kesesuaian model secara keseluruhan yang dihitung dari residual kuadrat model yang diprediksi dibandingkan dengan data yang sebenarnya. Nilai GFI dikatakan baik apabila nilai $GFI \geq 0,90$.

6) *Adjusted Goodness-of-Fit Index (AGFI)*

Merupakan pengembangan dari GFI yang disesuaikan dengan *degree of freedom* yang tersedia untuk menguji diterima atau tidaknya model.

Tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah lebih besar atau sama dengan 0,9.

7) *Tucker-Lewis Index (TLI)*

TLI adalah sebuah alternatif *incremental index* yang digunakan untuk membandingkan sebuah model yang diuji dengan sebuah *baseline* model. TLI merupakan *fit index* yang kurang dipengaruhi oleh ukuran sampel. Nilai yang direkomendasikan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model adalah sebesar atau sama dengan 0,90.

8) *Chi-square*

Alat uji fundamental untuk mengukur *overall fit* adalah *likelihood ratio chi square statistic*. Model dikategorikan baik jika mempunyai *chi square* = 0 yang berarti tidak ada perbedaan. Taraf signifikansi penerimaan yang direkomendasikan adalah $R \alpha \geq 0,05$ yang berarti matriks input sebenarnya dengan matriks input yang diprediksi tidak berbeda secara signifikan.

9) *Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)*

RMSE merupakan index pengukuran yang tidak dipengaruhi oleh besarnya sampel sehingga biasanya index ini digunakan untuk mengukur fit model pada jumlah sampel besar. Persyaratan nilai RMSEA yang diminta adalah lebih kecil atau sama dengan 0,08.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Statistik Deskriptif

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong. Penyampelan menggunakan pemodelan persamaan struktural (*structural Equation Modelling-SEM*), bobot faktor yang digunakan adalah sebesar 0,40, maka jumlah responden minimal yang diambil dalam penelitian ini adalah berjumlah 200 responden. Statistik deskriptif akan menjelaskan deskripsi data responden dan tanggapan atas kuisioner yang diisi oleh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong.

1. Karakteristik Responden

Gambaran tentang karakteristik responden diperoleh dari data identitas responden yang meliputi jenis kelamin, usia, jenis, pekerjaan dan tingkat pendidikan. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut :

a. Distribusi Frekuensi Berdasar Jenis Kelamin Responden

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada hasil Tabel 5.

Tabel 5. Distribusi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	91	45.5
Perempuan	109	54.5
Jumlah	200	100

Sumber : data primer diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 5 diperoleh hasil sebagian besar responden penelitian pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi

Gemolong adalah perempuan, yaitu 109 (54,5%) orang. Persentase kesakitan perempuan lebih besar dari laki-laki, ini dikarenakan perempuan lebih banyak melakukan aktivitas di dalam rumah yang dapat menimbulkan tingkat stres yang lebih tinggi, sedangkan pria lebih banyak melakukan aktivitas diluar rumah maka akan bertemu banyak orang, suasana yang baru setiap harinya.

b. Distribusi Frekuensi Berdasar Usia Responden

Distribusi responden berdasar usia dapat dilihat pada hasil Tabel 6.

Tabel 6. Distribusi Usia Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
20 - 30 Tahun	71	35.5
31 - 50 Tahun	125	62.5
> 51 Tahun	4	2
Jumlah	200	100

Sumber : data primer diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 6 diperoleh hasil sebagian besar responden penelitian pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Islam Yakksi Gemolong dengan umur antara 20-50 tahun, yaitu 196 (98%). Hal ini dapat dimaknai bahwa di rentang usia tersebut orang peduli dengan kesehatannya.

c. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan Responden

Distribusi responden berdasar pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Distribusi Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
PNS	2	1.0
TNI/POLRI	0	0
Swasta/Dagang	79	39.5
Pelajar/Mahasiswa	8	4.0
Lainya	111	55.5
Jumlah	200	100

Sumber : data primer diolah (2018)

Berdasar Tabel 7 diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden penelitian pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi dengan pekerjaan lainnya (ibu rumah tangga dan petani), yaitu 111 (55,5%) orang dan swasta/dagang yaitu 79 (39,5%) orang. Hal ini dapat dimaknai bahwa jenis pekerjaan seseorang menandakan orang tersebut dapat menjaga kesehatannya, peduli akan gaya hidup yang sehat, dan rutin memeriksakan dirinya ke pelayanan kesehatan.

d. Distribusi Frekuensi Berdasar Tingkat Pendidikan Responden

Distribusi responden berdasar tingkat pendidikan dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Distribusi Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	12	6
SMP	78	39
SMA/SMK	86	43
Akademi/Diploma	21	10.5
Sarjana	3	1.5
Jumlah	200	100

Sumber : data primer diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 8 diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden penelitian pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi gemolong dengan tingkat pendidikan SMK/SMA, yaitu sebesar 86 (43%) orang. Hal ini dapat dimaknai semakin tingginya pendidikan seseorang maka akan semakin tinggi pula kepeduliannya terhadap kesehatan.

2. Tanggapan Responden

Tanggapan responden terhadap kuisioner yang diberikan peneliti terlihat pada jawaban responden. Dalam analisis ini akan diuraikan mengenai

kecendrungan pendapat dan tanggapan dari para pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Geomolong selaku responden dalam penelitian ini. Pernyataan-pernyataan responden mengenai variabel penelitian dapat dilihat pada jawaban responden terhadap kuisisioner yang diberikan peneliti berikut ini:

a. Tanggapan Responden Mengenai Kesetiaan Pasien

Deskripsi tanggapan responden sebanyak 200 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong terhadap item pertanyaan kesetiaan pasien sebanyak 3 item dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kesetiaan Pasien

No.	Pernyataan	Mean
1.	RSUI Yakssi adalah pilihan pertama saya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan	4,29
2.	Saya selalu mengatakan hal-hal yang baik tentang RSUI Yakssi	4,33
3.	Saya berniat menghubungi RSUI Yakssi untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dimasa yang akan datang	4,28

Sumber : data primer diolah(2018)

Berdasarkan tabel 9 di atas menunjukkan distribusi jawaban responden serta nilai rata-rata untuk variabel kesetiaan pasien. Nilai rata-rata jawaban responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong berkisar antara 4,28 sampai 4,33. Nilai rata-rata terendah pada item ketiga, yaitu “saya berniat menghubungi RSUI Yakssi untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di masa yang akan datang” sedangkan nilai rata-rata tertinggi pada item kedua, yaitu “saya selalu mengatakan hal-hal baik tentang RSUI Yakssi”. Hal ini dapat dimaknai bahwa kesetiaan pasien masih dalam tahap pertimbangan responden, hal ini disebabkan pengalaman pasien sebelumnya dengan pihak rumah sakit kurang memuaskan.

b. Tanggapan Responden Mengenai *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Deskripsi tanggapan responden sebanyak 200 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong terhadap item pernyataan *corporate social responsibility* (CSR) sebanyak 2 item dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap CSR

No.	Pernyataan	Mean
1.	RSUI Yakssi memberi dukungan terhadap kegiatan sosial di masa yang akan datang	4,35
2.	RSUI Yakssi berkomitmen menyumbangkan sebagian keuntungan untuk membantu kegiatan sosian	4,30

Sumber : data primer diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 10 di atas menunjukkan distribusi jawaban responden serta nilai rata-rata untuk variabel *corporate social responsibility* (CSR). Nilai rata-rata jawaban responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong berkisar antara 4,30 sampai 4,35. Nilai rata-rata terendah terletak pada item kedua, yaitu “RSUI Yakssi berkomitmen menyumbangkan sebagian keuntungannya untuk membantu kegiatan sosial” sedangkan nilai rata-rata tertinggi pada item pertama, yaitu “RSUI Yakssi memberi dukungan terhadap kegiatan sosial di masa yang akan datang”. Hal ini dapat dimaknai bahwa responden masih mempertimbangkan komitmen rumah sakit terhadap kegiatan CSR.

c. Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan

Deskripsi tanggapan responden sebanyak 200 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong terhadap item pernyataan kepercayaan sebanyak 3 item dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan (KPCY)

No.	Pernyataan	Mean
1.	Saya percaya bahwa RSUI Yakssi memberikan pelayanan secara tulus kepada pasien	4,48
2.	Saya percaya bahwa RSUI Yakssi memberikan informasi yang terpercaya kepada pasien	4,47
3.	Saya percaya bahwa RSUI Yakssi memberikan respon yang baik terhadap pasien	4,44

Sumber : data primer diolah (2018)

Berdasar Tabel 11 di atas menunjukkan distribusi jawaban responden serta nilai rata-rata untuk variabel kepercayaan. Nilai rata-rata jawaban responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong berkisar antara 4,44 sampai 4,48. Nilai rata-rata terendah pada item ketiga, yaitu “saya percaya bahwa RSUI Yakssi memberikan respon yang baik terhadap pasien” sedangkan nilai rata-rata tertinggi pada item kesatu, yaitu “saya percaya bahwa RSUI Yakssi memberikan pelayanan kesehatan secara tulus kepada pasien”. Hal ini dimaknai bahwa responden sudah percaya jika rumah sakit telah memberikan pelayanan, informasi, dan respon yang baik kepada pasien.

d. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan

Deskripsi tanggapan responden sebanyak 200 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong terhadap item pernyataan kepuasan sebanyak 2 item dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan (K)

No.	Pernyataan	Mean
1.	Saya memiliki pengalaman memuaskan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUI Yakssi	4,45
2.	RSUI Yakssi memberikan pelayanan kesehatan terbaik	4,46

Sumber : data primer diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 12 di atas menunjukkan distribusi jawaban responden serta nilai rata-rata untuk variabel kepuasan. Nilai rata-rata

jawaban responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi berkisar antara 4,45 sampai 4,46. Nilai rata-rata terendah pada item kesatu, yaitu “saya memiliki pengalaman memuaskan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUI Yakssi” sedangkan nilai rata-rata terendah pada item kedua, yaitu “RSUI Yakssi memberikan pelayanan kesehatan terbaik”. Hal ini dimaknai bahwa sebagian besar pasien telah dilayani dengan baik oleh rumah sakit dan memiliki pengalaman berobat yang memuaskan.

B. Analisis Data

Jumlah reponden dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 responden. Ukuran sampel sebesar 200 responden sesuai dengan *factor loading* dalam skor validitas instrumen penelitian (Hair *et al.*, 2007:128).

Hipotesis penelitian diuji berdasar data yang dikumpulkan menggunakan analisis model *Struktural Equation Model* (SEM) analisis data mencakup uji kesesuaian model dengan datanya dan uji hipotesis.

Uji kesesuaian model dengan datanya mencakup uji normalitas data dengan *multivariate*, uji keberadaan *outlier*, dan uji model fit.

1. Uji Normalitas Data dengan *Multivariate*

Syarat yang harus dipenuhi selain kecukupan sampel dalam menggunakan analisis SEM yaitu normalitas data secara *multivariate*. Nilai statistik untuk menguji normalitas menggunakan *z-value* (*Critical Ratio* atau C.R pada output amos 23.0) dari nilai *skewness* dan kurtosis sebaran data. Bila nilai C.R lebih besar dari nilai kritis maka dapat diduga bahwa distribusi data

tidak normal. Data dikatakan normal bila nilai *critical ratio* (c.r.) *multivariate* terletak dalam interval $-2,58 < c.r > 2,58$ (hasil dapat dilihat dalam lampiran) terlihat dalam output SEM nilai c.r sebesar -2,489 sehingga data tersebut terdistribusi normal *multivariate* karena memenuhi syarat dari batas interval yang sudah ditentukan.

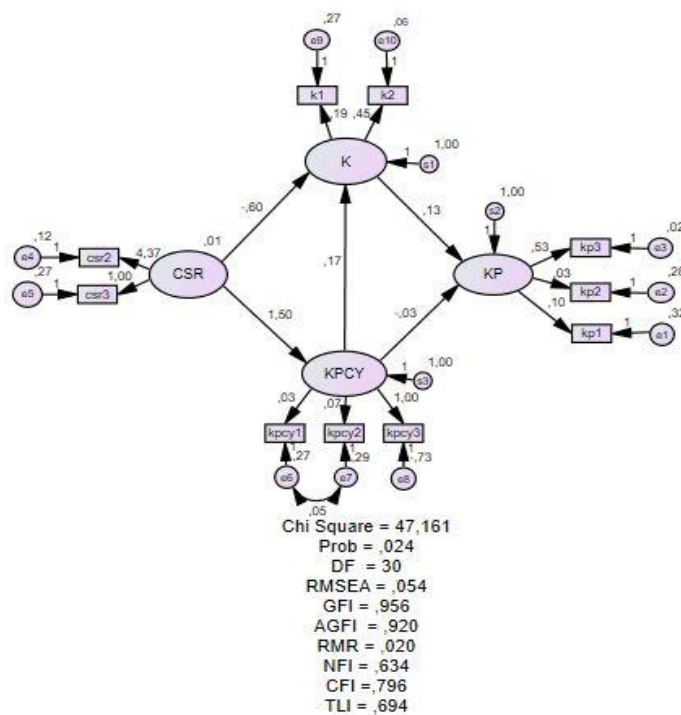
2. Uji Keberadaan *Outlier*

Outlier adalah data yang menyimpang jauh dari rata-ratanya. Ukuran penyimpangan dilihat pada nilai *mahalanobis distance*. Kriteria ujinya adalah apabila suatu hasil observasi lebih besar dari nilai kritis yang ditentukan, maka hasil observasi tersebut dikatakan *outlier*. Sebaliknya bila lebih kecil dari nilai kritisnya, maka hasil observasi tersebut dinyatakan bukan *outlier*. Nilai kritis dapat ditentukan dari nilai *Chi-square* (χ^2) dengan derajat bebas sebesar indikator, pada taraf signifikan 0,01. Dalam penelitian ini jumlah indikator ada 10 dan taraf signifikannya 0,01. Nilai $\chi^2 (10;0,01) = 23,208$. Seluruh data observasi mempunyai nilai *mahalanobis distance* $< 23,208$, maka tidak ada *outlier*.

3. Uji Model Fit

Berdasarkan model yang dibangun pada kerangka pikir atau kerangka teori maka selanjutnya model tersebut diuji dengan pemodelan pada *structur equation modelling* (SEM) dengan menggunakan program aplikasi amos 23 yang bertujuan untuk membuktikan apakah model hipotetik yang ada pada kerangka teori sesuai dengan data empirik dilapangan. Apabila sama antara model hipotetik dengan model empirik, maka dapat dikatakan bahwa model

telah sesuai dengan kenyataan empirik atau dengan kata lain H_0 yang menyatakan tidak ada perbedaan antara model hipotetik dengan model empirik diterima. Berikut ini model yang akan diuji kebenarannya.



Gambar 3. Hasil Analisis SEM (2018)

Uji *goodness of fit* dilakukan untuk menguji kesesuaian model dengan datanya. Hasil uji *goodness of fit* dapat disajikan pada Tabel 13.

Tabel 13. Hasil Goodness of fit

Indeks	Nilai Kritis	Hasil	Keterangan
<i>Chi Square</i>	Diharapkan Kecil	47,161	Sangat Baik
<i>Goodness of Fit Index (GFI)</i>	$\geq 0,90$	0,956	Sangat Baik
<i>Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)</i>	$\leq 0,08$	0,054	Sangat Baik
<i>Adjusted Goodness Fit of Index (AGFI)</i>	$\geq 0,90$	0,920	Sangat Baik
<i>Tucker Lewis Index (TLI)</i>	$\geq 0,90$	0,694	Marginal
<i>Normed Fit Index (NFI)</i>	$\geq 0,90$	0,634	Marginal
<i>Comparative Fit Index (CFI)</i>	$\geq 0,90$	0,796	Marginal
<i>Normed Chi Square (CMIN/DF)</i>	$\leq 2,00$	1,463	Sangat Baik
<i>Root Mean Square Residual (RMR)</i>	$\leq 0,03$	0,020	Sangat Baik

Sumber : data primer diolah (2018)

Hasil dari Tabel 13 menunjukkan bahwa model secara umum mempunyai *goodness of fit* yang sangat baik. Artinya model sesuai dengan datanya.

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan menganalisis hubungan sebab akibat antara variabel dengan model berdasarkan nilai *critical rationya* (c.r) nya. Jika arah hubungan sesuai dengan hipotesis penelitian serta didukung nilai c.r yang memenuhi persyaratan maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diuji mendapat dukungan yang kuat. Maka dapat disimpulkan variabel yang dihipotesiskan berpengaruh signifikan. Output SEM dapat disajikan pada Tabel 14.

Tabel 14. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	β	C.R	P	Keterangan
CSR→Puas	-0,049	0,403	0,687	Tidak Signifikan
CSR→PCY	0,120	1,306	0,192	Tidak Signifikan
PCY→Puas	0,167	2,541	0,011	Signifikan
Puas→Setia	0,124	0,552	0,581	Tidak Signifikan
PCY→Setia	-0,026	0,447	0,655	Tidak Signifikan

Sumber : data primer diolah (2018)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang terangkum pada tabel diperoleh hasil uji nilai *Corporate social responsibility* (CSR) tidak signifikan terhadap kepuasan dengan nilai ($\beta = -0,049$; $p > 0,05$) maka hipotesis H1 tidak terdukung. Hasil uji nilai CSR tidak signifikan terhadap kepercayaan dengan nilai ($\beta = 0,120$; $p > 0,05$) maka hipotesis H2 tidak terdukung. Hasil uji kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dengan nilai ($\beta = 0,167$; $p < 0,05$) maka hipotesis H3 terdukung. Hal ini berarti kepercayaan pasien meningkat, maka kepuasan pasien juga akan meningkat. Hasil uji

kepuasan tidak signifikan terhadap kesetiaan pasien, dengan nilai ($\beta = 0,124$; $p > 0,05$) maka hipotesis H4 tidak terdukung. Hasil uji kepercayaan tidak signifikan terhadap kesetiaan pasien dengan nilai ($\beta = -0,026$; $p > 0,05$) maka hipotesis H5 tidak terdukung.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisa data menggunakan SEM AMOS maka diperoleh hasil dapat dijelaskan.

1. Pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap Kepuasan

Hasil uji hipotesis pertama dalam penelitian ini tentang pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) terbukti tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Hal ini dimaknai bahwa kegiatan CSR di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong masih relatif sedikit dan jangka waktu pelaksanaan dari satu kegiatan ke kegiatan selanjutnya terlalu lama.

Dapat dilihat pula dari tingkat pendidikan responden yang kebanyakan adalah lulusan SMP dan SMA/SMK yang memungkinkan mereka kurang memahami apa itu CSR, sehingga masyarakat belum terlalu memahami tentang tujuan dari diadakannya kegiatan CSR oleh Rumah Sakit. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian sebelumnya, Park *et al.*, (2017) dan Maignan *et al.*, (2005) dimana hubungan CSR dengan kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan.

2. Pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap Kepercayaan

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah pengaruh CSR terhadap kepercayaan terbukti tidak signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa

program CSR yang dilakukan oleh rumah sakit belum dapat menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap program tersebut.

Hal ini dapat disebabkan karena rendahnya taraf pendidikan masyarakat sekitar, sehingga masyarakat kurang memahami apa itu CSR dan tujuan sebenarnya dari rumah sakit mengadakan kegiatan CSR, serta daerah yang kurang mendukung untuk melakukan kegiatan CSR. Hasil dari penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Park *et al* (2017), dimana hubungan CSR dengan kepercayaan pengaruh positif dan signifikan.

3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini tentang pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan didukung oleh datanya. Hal ini dimaknai bahwa hubungan baik yang terbentuk antara pasien dengan rumah sakit selama berobat di RSUI Yakssi Gemolong seperti pelayanan yang memuaskan, petugas yang ramah, dan ruang tunggu yang cukup nyaman, mampu menumbuhkan kepuasan pasien terhadap Rumah Sakit. Menurut Park *et al.*, (2017) bahwa kepercayaan menyebabkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

Hasil dari penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya, Kusuma (2017) dan Nidyatantri *et al*, (2016), yaitu adanya hubungan yang positif atau signifikan antara kepuasan dengan kepercayaan. Semakin tinggi kepercayaan konsumen maka semakin tinggi pula rasa kepuasan konsumen.

4. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kesetiaan Pasien

Hipotesis keempat dalam penelitian ini tentang pengaruh kepercayaan terhadap kesetiaan pasien tidak didukung oleh datanya. Hal ini dapat dimaknai

bahwa setiap pasien yang mempunyai kepercayaan terhadap RSUI Yakssi belum tentu memiliki kesetiaan yang tinggi, salah satu faktornya adalah sedikitnya pilihan rumah sakit yang tersedia di daerah Gemolong, hanya terdapat 3 rumah sakit yaitu : (1) RSUD Gemolong, (2) RS Assalam, dan (3) RSUI Yakssi, sehingga masyarakat tidak mempunyai banyak pilihan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu, penelitian Fian dan Yuniati (2016) dan Hidayat (2009). Hasil pengujian menyatakan bahwa kepercayaan pelanggan memiliki pengaruh yang positif terhadap kesetiaan pelanggan.

5. Pengaruh Kepuasan terhadap Kesetiaan Pasien

Hipotesis kelima dari penelitian ini tentang pengaruh kepuasan terhadap kesetiaan pasien terbukti tidak berpengaruh secara signifikan. Hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor seperti waktu tunggu yang cukup lama sehingga pasien merasa tidak puas karena menunggu terlalu lama saat berobat di RSUI Yakssi tersebut.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Baharudin dan Zuhro (2015) dan Aryani dan Rosinta (2010) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan yang tinggi dan kepercayaan yang kuat akan meningkatkan kesetiaan pelanggan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dimotivasi oleh penelitian sebelumnya yang menyatakan terdapat pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR), kepercayaan, dan kepuasan pada kesetiaan pasien. CSR merupakan salah satu program di rumah sakit yang memiliki peran untuk menghadapi persaingan dan tuntutan dari pasien. CSR yang baik dan berkomitmen merupakan sumber keberhasilan rumah sakit untuk meningkatkan kepercayaan dan kesetiaan pasien.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh pada kepuasan di RSUI Yakssi Gemolong.

B. Keterbatasan dan Saran

Penelitian ini mempunyai keterbatasan sebagai berikut : 1) Penelitian hanya dilakukan di satu rumah sakit, 2) Penelitian ini tidak melakukan Uji Mediasi. Untuk meningkatkan daya generalisasi, penelitian dimasa yang akan datang perlu menggunakan perluasan obyek penelitian, dan jumlah rumah sakit lebih banyak dengan lokasi yang berbeda. Bagi peneliti yang akan mengembangkan model penelitian sejenis perlu melakukan Uji Mediasi.

C. Implikasi Manajerial

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan dalam penelitian ini, maka dapat diajukan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan masukan bagi peningkatan pengelolaan di RSUI Yakssi Gemolong adalah :

1. CSR penting bagi keberadaan suatu institusi khususnya rumah sakit, sehingga RSUI Yakssi perlu mengadakan kegiatan CSR yang nyata seperti khitan masal, operasi katarak, dan operasi bibir sumbing secara rutin bagi masyarakat, agar keberadaannya dipersepsi positif oleh masyarakat.
2. Secara teoritis, kepercayaan dan kepuasan memediasi pengaruh CSR pada kesetiaan pasien, maka penting bagi RSUI Yakssi untuk membangun kepercayaan dan kepuasan pasien melalui kegiatan pelayanan pasien yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D., & Rosinta, F. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2): 114-126
- Baharudin, M., & Zuhro, S. 2015. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1): 1-7
- Bhattacharya, C, B & Sen, S. 2004. Doing Better At Doing Good: When, Why, and How Consumers Respond to Corporate Social Initiatives. *California Management Review*, 47(1): 9-24
- Fian, J. A. & Yuniati, T. 2016. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(6): 1-18
- Hair, J.F., W.C. Black, B.J. Babin, R.E. Anderson, R.L.Tatham. 2006. *Multivariate Data Analysis*. 6 Ed. New Jersey : Prentice Hall
- Hidayat, R. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11(1): 59-72
- Jayachandran, Satish, Subhash. Sharma, Peter Kaufman, Pushkala Raman. 2005. The Role of Relational Information Processes and Technology Use in Customer Relationship Management. *Journal of Marketing*, 69 October, 177-9
- Kwong, M. Z., & Candinegara, I. 2014. Relationship between Brand Experience, Brand Personality, Consumer Satisfaction, and Consumer Loyalty of DSSMF Brand. *iBuss Management*, 2(2): 89-98
- Lee, K. Y., Huang, H. I., Hsu, Y. C. 2007. Trust, Satisfaction Commitment-on Loyalty to International Retail Service Brand. *Asia Pasific Management Review*, 12(3): 161-169
- Loureiroa, S. M.C., Sardinhab, I. M. D.,Reijndersc, L. 2012. The Effect of Corporate Social Responsibility on Consumer Satisfaction and Perceived Value: The Case of The Automobile Industry Sector in Portugal. *Journal of Cleaner Production*, 30: 1-7
- Maignan, Isabelle, O.C. Ferrell., Linda Ferrell. 2005. A Stakeholder Model for Implementing Social Responsibility in Marketing. *European Journal of Marketing*, 39 (9-10): 956-77

- Mithas, S., M.S. Krishnan, Claes Fomell. 2005. *Effect of Information Technology Investments on Customer Satisfaction: Theory and Evidence*. working paper, Ross School of Business, University of Michiga
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. 1994. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3): 1-9
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. 1994. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3): 20-38
- Nana Syaodih Sukmadinata. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nidyatantri, Marta, Ni Made., Suryawardani, O., dan Agung D. W.,. 2016. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Kedelai Jepang Edamame Pendekatan *Structural Equation Modeling*. *E-Jurnal Agribisnis dan Agrowisata*, 5(1): 1-10
- Oliver, R. L. 1997. Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*, 63: 33-44
- Park, J., Lee, H.,& Kim, C. 2014. Corporate Socian Responsibility, ConsumerTrust and Corporate Reputations: South Korean Consumer's Perspective. *Journal of Bussiness Research*, 67: 295-302
- Park, E., Kim, K. J., & Kwon, S. J. 2017. Corporate Social Responsibility as A Determinant of Consumer Loyalty: An Examinaton of Ethichal Standard, Satisfaction, and Trust. *Journal of Bussiness Research*, 76: 8-13
- Pavlou, Paul. A.,&Fygenson. M. 2006. Understanding and Predicting Electronic Commerce Adoption: An Extension of the Theory of Planned Behavior. *MIS Quarterly*, 30(1): 115-143
- [Permenkes] Peraturan Menteri Kesehatan. 2010. *Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 340.
- Pratiwi, E. D. 2016. Faktor yang Mempengaruhi Niat Menggunakan Instagram dengan The Theory of Reasoned Action Menggunakan Amos 2. *Jurnal Teknik Komputer Amik BSI*. 2(1): 2442-2436.
- Sarwono, J. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sarwono, J. 2010. Pengertian Dasar Structural Equation Modeling (SEM). *Jurnal Ilmiah dan Manajemen Bisnis*, 10(3): 173-182
- Sen, Sankar and C.B. Bhattacharya. 2001. Does Doing Good Always Lead to Doing Better? Consumer Reactions to Corporate Social Responsibility. *Journal of Marketing Research*, 38: 225-44
- Shanka, M. S. 2012. Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector. *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*, 1(1): 1-9

- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surydana, L. 2017. Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia. *International Review of Management and Marketing*, 7(2): 187-192
- Umar, H. 2003. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian



Nomor : 336 / H6 – 04 / 14.03.2018
Lamp. : - helai
Hal : Ijin Penelitian

Kepada:
Yth. Direktur
RSU. ISLAM YAKSSI GEMOLONG
Kabupaten Sragen

Dengan Hormat,

Guna memenuhi persyaratan untuk keperluan penyusunan Tugas Akhir (TA) bagi Mahasiswa Semester Akhir Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, terkait bidang yang ditekuni dalam melaksanakan kegiatan tersebut bersamaan dengan ini kami menyampaikan ijin bahwa :

NAMA : RIRIS AUDRIYANI
NIM : 07140296 N
JUDUL : Pengaruh CSR terhadap Kesetiaan Pasien yang dimediasi Kepuasan dan Kepercayaan di RSU. Islam Yakssi , Gemolong.

Untuk ijin penelitian tentang pengaruh CSR terhadap kesetiaan pasien yang dimediasi kepuasan dan kepercayaan di Instansi Bapak/Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 14 Maret 2018

Dekan,



Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D.

Lampiran 2. Surat Balasan dari RSUI Yakssi Gemolong



RUMAH SAKIT UMUM ISLAM "YAKSSI" Gemolong

Jl. Raya Solo-Purwodadi Km.20 Telp.(0271)6811336

e-mail:rsuiyakssi_gml@yahoo.co.id

Nomor : 08/ Diklat RSUI YAKSSI / IV/ 2018

Lampiran : -

Hal : **Keterangan Penelitian**

Kepada : **Yth.Dekan Universitas Setia Budi Surakarta**

Di tempat

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Menanggapi surat dengan Nomor : 336/H6-04/ 14.03.2018 perihal permohonan ijin Penelitian guna memenuhi persyaratan untuk keperluan penyusunan Tugas Akhir (TA) Bagi mahasiswa semester akhir Progran Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta, maka kami dari pihak RSUI YAKSSI memberi ijin bagi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama :Riris Audriyani

Nim : 07140296 N

Judul : Pengaruh CSR terhadap kesetian pasien yang dimediasi Kepuasan dan kepercayaan di RSUI Yakssi Gemolong

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan seperlunya.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Direktur,

 Dr.Budi Yuwono, SpB

Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Selesai Penelitian



Rumah Sakit Umum Islam "YAKSSI" Gemolong

Jl. Raya Solo-Purwodadi Km.20 Gemolong, Sragen Telp.(0271) 6811336

Fax (0271) 6811336 e-mail:rsuiyakssi_gml@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 40/KET/DIR-RSUI/VII/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini Direktur RSUI YAKSSI Gemolong menerangkan bahwa :

Nama : Riris Audriyani
 Tempat/Tgl Lahir : Pematang Setrak, 07 Juli 1996
 NIM : 07140296 N
 Program Studi : D4 Analis Kesehatan
 Institusi : Universitas Setia Budi Surakarta

Telah melaksanakan kegiatan Penelitian Tugas Akhir di RSUI YAKSSI Gemolong dengan Judul "*Pengaruh CSR terhadap Kesetiaan Pasien yang di mediasi kepuasan dan kepercayaan di RSU Islam YAKSSI Gemolong*" terhitung sejak tanggal 15 April s/d 20 Mei 2018.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sragen, 18 Juli 2018

Direktur RSUI YAKSSI Gemolong,

(Dr. S. Budi Yuwono, Sp.B)

Tembusan:

1. Arsip

Lampiran 4. Kuisisioner



Kepada Yth:

**Bapak/Ibu/Saudara/Saudari Responden
di RSU Islam Yakssi Gemolong**

Dengan hormat

Berkaitan dengan penelitian tugas akhir yang saya lakukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana sains terapan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta, dengan judul **“Pengaruh CSR Terhadap Kesetiaan Pasien Rawat Jalan yang Dimediasi Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong”** maka saya mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari untuk memberikan jawaban pada kuisisioner penelitian ini. Semua jawaban dianggap benar, tidak ada yang salah dan seluruh informasi ini akan dirahasiakan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Riris Audriyani

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian: Berilah tanda (√) pada jawaban pertanyaan yang sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu/Saudara:

Nama Responden :
(boleh tidak diisi)

Jenis Kelamin	:	<input type="checkbox"/> Laki-laki		<input type="checkbox"/> Perempuan
Usia	:	<input type="checkbox"/> 20-30 Tahun		<input type="checkbox"/> >51 Tahun
		<input type="checkbox"/> 31-50 Tahun		
Status Pendidikan :		<input type="checkbox"/> SD		<input type="checkbox"/> Akademi/Diploma
		<input type="checkbox"/> SMP		<input type="checkbox"/> Sarjana
		<input type="checkbox"/> SMA/SMK		
Pekerjaan :		<input type="checkbox"/> PNS		<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa
		<input type="checkbox"/> TNI/POLRI		<input type="checkbox"/> Lainnya
		<input type="checkbox"/> Swasta/Dagang		

Dengan ini saya menyetujui mengisi kuesioner secara sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Gemolong.....2018

(.....)

DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk Pengisian: Berilah tanda (√) pada jawaban pertanyaan yang sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu/Saudara:

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
KP. 1	RSUI Yakssi Gemolong adalah pilihan pertama saya untuk mendapat pelayanan kesehatan					
KP. 2	Saya selalu mengatakan hal-hal baik tentang RSUI Yakssi Gemolong.					
KP. 3	Saya berniat menghubungi RSUI Yakssi Gemolong untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di masa yang akan datang					
CSR. 1	RSUI Yakssi Gemolong terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatannya kepada masyarakat					
CSR. 2	RSUI Yakssi Gemolong memberi dukungan berkelanjutan terhadap program-program sosial dimasa yang akan datang					
CSR. 3	RSUI Yakssi Gemolong berkomitmen menyumbangkan sebagian dari keuntungannya untuk membantu kegiatan sosial					
KPCY. 1	Saya percaya bahwa RSUI Yakssi Gemolong memberikan pelayanan kesehatan secara tulus kepada pasien dan keluarganya.					
KPCY. 2	Saya percaya bahwa RSUI Yakssi Gemolong menyediakan informasi yang terpercaya kepada pasien dan keluarganya.					
KPCY. 3	Saya percaya bahwa RSUI Yakssi Gemolong selalu memberikan respon					

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	yang baik terhadap pasien dan keluarganya					
K. 1	Saya memiliki pengalaman memuaskan terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUI Yakssi Gemolong.					
K. 2	RSUI Yakssi Gemolong memberikan pelayanan kesehatan terbaik.					

Lampiran 5. Data Penelitian

No.	Usia	JK	Pekerjaan	Pendid	Kesetiaan Pasien					Kepercayaan			Kepuasan	
					kp1	kp2	kp3	csr2	csr3	kpcy1	kpcy2	kpcy3	k1	k2
1	43	Perempuan	IRT	SD	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
2	20	Perempuan	Mahasiswa	SMK	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
3	28	Laki-laki	PETANI	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	35	Perempuan	SWASTA	DIPLOMA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	43	Laki-laki	PETANI	SMP	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
6	22	Laki-laki	Mahasiswa	SMA	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
7	50	Laki-laki	PNS	SMK	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
8	21	Perempuan	Mahasiswa	SMA	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
9	20	Perempuan	Mahasiswa	SMA	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4
10	20	Perempuan	Mahasiswa	SMA	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
11	23	Perempuan	SWASTA	SARJANA	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
12	24	Laki-laki	PETANI	SMP	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
13	25	Laki-laki	SWASTA	SMA	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
14	25	Laki-laki	PETANI	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	34	Perempuan	IRT	SD	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
16	32	Perempuan	IRT	SMA	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
17	29	Perempuan	IRT	SMA	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
18	23	Laki-laki	PETANI	SMP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	23	Perempuan	IRT	SMK	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
20	22	Laki-laki	Mahasiswa	SMA	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
21	23	Perempuan	IRT	DIPLOMA	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4

No.	Usia	JK	Pekerjaan	Pendid	Kesetiaan Pasien					Kepercayaan			Kepuasan	
					kp1	kp2	kp3	csr2	csr3	kpcy1	kpcy2	kpcy3	k1	k2
22	24	Laki-laki	PETANI	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
23	21	Laki-laki	Mahasiswa	SMA	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
24	45	Perempuan	IRT	SMA	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
25	27	Perempuan	SWASTA	DIPLOMA	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
26	43	Laki-laki	PETANI	SMP	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
27	25	Laki-laki	PETANI	SD	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
28	25	Perempuan	IRT	SD	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
29	27	Laki-laki	SWASTA	SARJANA	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
30	44	Laki-laki	PETANI	SMP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	47	Perempuan	DAGANG	SMA	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
32	44	Perempuan	IRT	SMP	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
33	43	Perempuan	IRT	SMA	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5
34	45	Laki-laki	PETANI	SMP	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
35	46	Perempuan	IRT	SD	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
36	45	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
37	44	Laki-laki	PETANI	SD	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5
38	42	Perempuan	IRT	SMA	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
39	42	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
40	43	Perempuan	IRT	SD	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4
41	41	Laki-laki	SWASTA	SMA	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
42	26	Laki-laki	PETANI	SD	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
43	45	Perempuan	IRT	SMK	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4
44	45	Laki-laki	PETANI	SMP	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4

No.	Usia	JK	Pekerjaan	Pendid	Kesetiaan Pasien					Kepercayaan			Kepuasan	
					kp1	kp2	kp3	csr2	csr3	kpcy1	kpcy2	kpcy3	k1	k2
45	43	Perempuan	PNS	SARJANA	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
46	41	Perempuan	IRT	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	47	Laki-laki	PETANI	SMP	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
48	48	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
49	49	Perempuan	IRT	SMA	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
50	42	Laki-laki	DAGANG	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	45	Laki-laki	DAGANG	SMP	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
52	34	Perempuan	IRT	SMK	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
53	34	Laki-laki	SWASTA	DIPLOMA	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
54	36	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
55	37	Laki-laki	PETANI	SMA	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
56	37	Perempuan	IRT	SMP	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
57	39	Laki-laki	PETANI	SMA	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
58	43	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	43	Perempuan	IRT	SMP	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
60	45	Perempuan	IRT	SMA	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
61	45	Laki-laki	PETANI	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	46	Laki-laki	SWASTA	SMA	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
63	45	Perempuan	IRT	SMP	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4
64	25	Laki-laki	SWASTA	DIPLOMA	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
65	42	Laki-laki	SWASTA	SMK	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
66	44	Laki-laki	DAGANG	SMA	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
67	31	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5

No.	Usia	JK	Pekerjaan	Pendid	Kesetiaan Pasien					Kepercayaan			Kepuasan	
					kp1	kp2	kp3	csr2	csr3	kpcy1	kpcy2	kpcy3	k1	k2
68	31	Laki-laki	DAGANG	SMA	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4
69	33	Laki-laki	SWASTA	DIPLOMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	37	Perempuan	IRT	SMP	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
71	38	Laki-laki	PETANI	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	36	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4
73	32	Laki-laki	DAGANG	SMK	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
74	32	Perempuan	IRT	SMK	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
75	34	Laki-laki	PETANI	SMP	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
76	34	Perempuan	IRT	SMA	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
77	34	Laki-laki	DAGANG	SMA	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5
78	31	Perempuan	IRT	SMP	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5
79	32	Laki-laki	SWASTA	DIPLOMA	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4
80	33	Laki-laki	PETANI	SMA	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
81	36	Perempuan	IRT	SMP	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
82	37	Laki-laki	PETANI	SMA	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
83	37	Perempuan	IRT	SMP	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4
84	47	Laki-laki	PETANI	SMP	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
85	40	Perempuan	IRT	SD	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
86	40	Perempuan	IRT	SD	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
87	45	Laki-laki	PETANI	SMP	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
88	45	Perempuan	IRT	SD	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5
89	43	Perempuan	IRT	SMP	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5
90	42	Laki-laki	SWASTA	SMK	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4

No.	Usia	JK	Pekerjaan	Pendid	Kesetiaan Pasien					Kepercayaan			Kepuasan	
					kp1	kp2	kp3	csr2	csr3	kpcy1	kpcy2	kpcy3	k1	k2
91	37	Laki-laki	DAGANG	DIPLOMA	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
92	36	Laki-laki	PETANI	SMP	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
93	41	Perempuan	IRT	SMP	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5
94	45	Perempuan	IRT	SMK	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
95	34	Laki-laki	PETANI	SMP	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
96	52	Laki-laki	DAGANG	SMK	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4
97	52	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
98	23	Perempuan	SWASTA	DIPLOMA	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
99	21	Laki-laki	Mahasiswa	SMA	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
100	24	Laki-laki	SWASTA	DIPLOMA	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
101	23	Perempuan	SWASTA	DIPLOMA	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5
102	25	Laki-laki	SWASTA	SMA	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4
103	27	Perempuan	SWASTA	SMA	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4
104	31	Laki-laki	PETANI	SMP	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
105	32	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
106	30	Laki-laki	PETANI	SMP	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
107	23	Perempuan	IRT	SMA	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4
108	24	Laki-laki	SWASTA	DIPLOMA	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5
109	21	Perempuan	SWASTA	SMK	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
110	26	Laki-laki	DAGANG	SMK	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
111	54	Laki-laki	PETANI	SMP	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5
112	30	Laki-laki	DAGANG	SMA	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5
113	31	Perempuan	IRT	SMA	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4

No.	Usia	JK	Pekerjaan	Pendid	Kesetiaan Pasien					Kepercayaan			Kepuasan	
					kp1	kp2	kp3	csr2	csr3	kpcy1	kpcy2	kpcy3	k1	k2
114	21	Laki-laki	PETANI	SD	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
115	26	Perempuan	IRT	SMA	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
116	27	Laki-laki	SWASTA	DIPLOMA	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
117	29	Perempuan	IRT	SMA	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
118	30	Laki-laki	DAGANG	SMP	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
119	45	Laki-laki	DAGANG	SMA	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
120	46	Perempuan	IRT	DIPLOMA	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4
121	43	Laki-laki	DAGANG	SMP	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
122	47	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
123	46	Perempuan	IRT	SMA	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
124	50	Laki-laki	SWASTA	SMA	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
125	43	Perempuan	IRT	SMP	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4
126	27	Perempuan	IRT	SMA	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
127	31	Laki-laki	PETANI	SMP	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
128	22	Laki-laki	PETANI	SMA	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
129	23	Perempuan	IRT	DIPLOMA	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
130	20	Perempuan	IRT	SMP	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4
131	21	Laki-laki	PETANI	SMA	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4
132	34	Laki-laki	PETANI	SMP	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
133	48	Laki-laki	PETANI	SMA	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5
134	45	Perempuan	IRT	SMA	5	4	4	3	3	5	5	4	5	5
135	20	Perempuan	IRT	SMP	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4
136	43	Laki-laki	PETANI	SMP	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4

No.	Usia	JK	Pekerjaan	Pendid	Kesetiaan Pasien					Kepercayaan			Kepuasan	
					kp1	kp2	kp3	csr2	csr3	kpcy1	kpcy2	kpcy3	k1	k2
137	46	Perempuan	IRT	SMA	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
138	32	Perempuan	IRT	DIPLOMA	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
139	31	Laki-laki	DAGANG	SMA	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5
140	34	Laki-laki	PETANI	SMP	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
141	36	Perempuan	IRT	SMA	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
142	38	Laki-laki	PETANI	SMP	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4
143	30	Perempuan	IRT	DIPLOMA	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
144	43	Laki-laki	DAGANG	SMA	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
145	45	Laki-laki	DAGANG	SMP	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
146	47	Perempuan	IRT	SMA	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
147	46	Perempuan	IRT	SMP	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
148	50	Perempuan	IRT	SMA	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
149	41	Laki-laki	PETANI	SMP	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
150	42	Laki-laki	PETANI	SMP	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
151	44	Perempuan	IRT	SMA	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
152	47	Laki-laki	SWASTA	SMA	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
153	49	Perempuan	IRT	SMP	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
154	47	Laki-laki	SWASTA	SMA	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
155	31	Perempuan	IRT	DIPLOMA	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
156	32	Perempuan	IRT	SMP	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
157	33	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
158	33	Laki-laki	SWASTA	SMA	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
159	32	Laki-laki	SWASTA	SMA	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4

No.	Usia	JK	Pekerjaan	Pendid	Kesetiaan Pasien					Kepercayaan			Kepuasan	
					kp1	kp2	kp3	csr2	csr3	kpcy1	kpcy2	kpcy3	k1	k2
160	35	Perempuan	IRT	SMA	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
161	39	Perempuan	IRT	SMP	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
162	45	Perempuan	IRT	SMA	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5
163	41	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
164	47	Perempuan	SWASTA	SMA	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4
165	48	Perempuan	IRT	SMP	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
166	43	Laki-laki	PETANI	SMA	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
167	46	Laki-laki	PETANI	SMP	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
168	21	Perempuan	SWASTA	SMA	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
169	23	Perempuan	SWASTA	SMA	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
170	27	Perempuan	IRT	DIPLOMA	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
171	28	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
172	49	Perempuan	IRT	SMA	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
173	43	Laki-laki	DAGANG	SMA	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
174	47	Laki-laki	PETANI	SMP	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
175	34	Laki-laki	SWASTA	DIPLOMA	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
176	32	Perempuan	IRT	SMA	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
177	39	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4
178	42	Perempuan	IRT	SMP	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4
179	47	Laki-laki	SWASTA	SMA	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
180	43	Perempuan	IRT	SMA	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4
181	42	Perempuan	IRT	SMA	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
182	45	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5

No.	Usia	JK	Pekerjaan	Pendid	Kesetiaan Pasien					Kepercayaan			Kepuasan	
					kp1	kp2	kp3	csr2	csr3	kpcy1	kpcy2	kpcy3	k1	k2
183	31	Perempuan	IRT	SMA	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
184	21	Laki-laki	SWASTA	SMP	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
185	36	Perempuan	IRT	SMA	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4
186	32	Perempuan	IRT	SMP	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
187	45	Perempuan	IRT	SMA	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
188	44	Perempuan	IRT	SMP	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4
189	44	Laki-laki	PETANI	SMP	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
190	47	Laki-laki	DAGANG	SMA	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
191	34	Perempuan	IRT	SMP	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
192	36	Perempuan	IRT	DIPLOMA	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
193	36	Perempuan	IRT	SMA	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
194	38	Perempuan	IRT	SMP	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
195	32	Laki-laki	SWASTA	SMA	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
196	33	Perempuan	IRT	SMP	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
197	37	Perempuan	IRT	SMA	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
198	38	Perempuan	IRT	SMP	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
199	39	Laki-laki	PETANI	SMP	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
200	34	Laki-laki	PETANI	SMP	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5

Lampiran 6. Uji Hasil Frekuensi

jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	91	45.5	45.5	45.5
	perempuan	109	54.5	54.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30th	71	35.5	35.5	35.5
	31-50th	125	62.5	62.5	98.0
	>51th	4	2.0	2.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	12	6.0	6.0	6.0
	SMP	78	39.0	39.0	45.0
	SMA/SMK	86	43.0	43.0	88.0
	AKADEMI/DIPLOMA	21	10.5	10.5	98.5
	SARJANA	3	1.5	1.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	2	1.0	1.0	1.0
	SWASTA/DAGANG	79	39.5	39.5	40.5
	PELAJAR/MAHASISWA	8	4.0	4.0	44.5
	LAINNYA	111	55.5	55.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Lampiran 7. Hasil Uji Validitas

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.624
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	df
	Sig.
	149.576
	55
	.000

Communalities

	Initial	Extraction
kp1	1.000	.648
kp2	1.000	.619
kp3	1.000	.733
csr2	1.000	.570
csr3	1.000	.717
kpcy1	1.000	.835
kpcy2	1.000	.897
kpcy3	1.000	.789
k1	1.000	.870
k2	1.000	.925

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
kp1	.664			
kp2	.491	.531		
kp3	.561			.532
csr2		.697		
csr3		.821		
kpcy1	.721		.529	
kpcy2	.866			
kpcy3	.754		.421	
k1	-.754			
k2	-.755			.497

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 4 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
kp1			.723	
kp2			.616	
kp3			.836	
csr2				.747
csr3				.827
kpcy1	.877			
kpcy2	.833			
kpcy3	.824			
k1		.865		
k2		.910		

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4
1	.663	-.548	.495	-.124
2	.043	.094	.286	.953
3	.747	.461	-.475	.064
4	.022	.692	.669	-.270

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Kesetiaan Pasien

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.679	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kp1	4.33	.606	30
kp2	4.23	.504	30
kp3	4.17	.531	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kp1	8.40	.731	.532	.535
kp2	8.50	.948	.457	.630
kp3	8.57	.875	.498	.578

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.73	1.651	1.285	3

Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.612	2

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CSR2	4.07	.521	30
CSR3	4.27	.521	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CSR2	4.27	.271	.441	. ^a
CSR3	4.07	.271	.441	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
8.33	.782	.884	2

Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kpcy1	4.50	.509	30
kpcy2	4.43	.504	30
kpcy3	4.30	.466	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kpcy1	8.73	.823	.747	.855
kpcy2	8.80	.786	.818	.789
kpcy3	8.93	.892	.752	.851

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13.23	1.771	1.331	3

Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	2

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
k1	4.27	.640	30
k2	4.33	.606	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
k1	4.33	.368	.830	. ^a
k2	4.27	.409	.830	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
8.60	1.421	1.192	2

Lampiran 12. Hasil Uji Deskriptive

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kp1	200	3	5	4.29	.574
kp2	200	3	5	4.33	.532
kp3	200	3	5	4.28	.549
csr2	200	3	5	4.35	.499
csr3	200	3	5	4.30	.523
kpcy1	200	3	5	4.48	.521
kpcy2	200	3	5	4.47	.548
kpcy3	200	3	5	4.44	.537
k1	200	3	5	4.45	.556
k2	200	3	5	4.46	.519
Valid N (listwise)	200				

Lampiran 13. Hasil Analysis Summary

Date and Time

Date: 25 Juni 2018

Time: 13:07:43

Notes for Group (Group number 1)

The model is recursive.

Sample size = 200

Your model contains the following variables (Group number 1)

Observed, endogenous variables

kp3

kp2

kp1

csr3

csr2

k1

k2

kpcy3

kpcy2

kpcy1

Unobserved, endogenous variables

pcy

puas

setia

Unobserved, exogenous variables

e3

e2

e1

csr

e5

e4

e9

e10

e8

e7

e6

s1

s2

s3

Variable counts (Group number 1)

Number of variables in your model: 27

Number of observed variables: 10

Number of unobserved variables: 17

Number of exogenous variables: 14

Number of endogenous variables: 13

Parameter Summary (Group number 1)

	Weights	Covariances	Variances	Means	Intercepts	Total
Fixed	15	0	3	0	0	18
Labeled	0	0	0	0	0	0
Unlabeled	13	2	11	0	0	26
Total	28	2	14	0	0	44

Lampiran 14. Hasil Uji Normalitas Data

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	Skew	c.r.	kurtosis	c.r.
kpcy1	3,000	5,000	-,134	-,776	-1,482	-4,278
kpcy2	3,000	5,000	-,340	-1,961	-,997	-2,877
kpcy3	3,000	5,000	-,152	-,875	-1,162	-3,356
k2	3,000	5,000	-,056	-,321	-1,491	-4,305
k1	3,000	5,000	-,330	-1,905	-,920	-2,657
csr2	3,000	5,000	,384	2,216	-1,254	-3,621
csr3	3,000	5,000	,196	1,130	-,693	-2,000
kp1	3,000	5,000	-,111	-,643	-,575	-1,659
kp2	3,000	5,000	,106	,611	-,802	-2,316
kp3	3,000	5,000	,044	,254	-,484	-1,397
Multivariate					-5,453	-2,489

Lampiran 15. Hasil Uji Outlier

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
130	22,442	,013	,927
182	20,451	,025	,963
96	19,585	,033	,965
93	19,430	,035	,923
180	19,402	,035	,840
63	19,186	,038	,774
134	18,169	,052	,901
112	18,161	,052	,826
108	17,788	,059	,834
68	17,730	,060	,760
11	16,859	,078	,913
111	16,519	,086	,929
125	16,356	,090	,918
65	15,923	,102	,952

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
185	15,824	,105	,938
103	15,623	,111	,940
162	15,590	,112	,911
77	15,187	,125	,953
102	14,798	,140	,977
83	14,683	,144	,974
142	14,626	,146	,965
21	14,579	,148	,952
9	14,552	,149	,932
120	14,460	,153	,922
135	14,431	,154	,896
67	14,164	,166	,930
107	14,129	,167	,909
89	13,938	,176	,926
173	13,876	,179	,912
177	13,874	,179	,878
164	13,644	,190	,914
15	13,616	,191	,889
72	13,538	,195	,879
90	13,529	,196	,842
194	13,331	,206	,879
121	13,226	,211	,881
95	13,219	,212	,844
33	13,183	,214	,815
128	12,983	,225	,862
45	12,876	,231	,868
155	12,819	,234	,854
183	12,819	,234	,811
78	12,578	,248	,880
70	12,560	,249	,851
140	12,560	,249	,809
199	12,462	,255	,816
151	12,305	,265	,853
116	12,232	,270	,849
101	12,158	,275	,846
43	12,127	,277	,821
153	11,978	,287	,857
88	11,940	,289	,838
193	11,762	,301	,885
79	11,677	,307	,889
148	11,592	,313	,894
86	11,524	,318	,893
80	11,380	,329	,919
123	11,366	,330	,899

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
85	11,296	,335	,899
40	11,211	,341	,906
158	11,189	,343	,887
166	11,185	,343	,857
118	11,073	,352	,879
114	11,022	,356	,872
119	11,001	,357	,849
174	10,939	,362	,847
172	10,863	,368	,853
161	10,773	,376	,867
137	10,711	,380	,866
181	10,679	,383	,850
94	10,667	,384	,820
113	10,653	,385	,789
139	10,651	,385	,745
190	10,576	,391	,755
144	10,576	,391	,708
154	10,480	,399	,735
74	10,421	,404	,734
196	10,364	,409	,732
147	10,145	,428	,844
37	10,064	,435	,857
143	10,048	,436	,833
178	10,032	,438	,805
170	9,988	,442	,796
168	9,969	,443	,768
30	9,928	,447	,755
99	9,866	,452	,760
75	9,850	,454	,726
188	9,843	,454	,683
186	9,834	,455	,639
92	9,757	,462	,660
117	9,746	,463	,617
145	9,745	,463	,563
127	9,723	,465	,529
124	9,719	,465	,476
167	9,694	,468	,445
191	9,694	,468	,390
165	9,673	,470	,357
138	9,598	,476	,377
176	9,582	,478	,339
198	9,582	,478	,289

Lampiran 16. Hasil Uji Hipotesis

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Pcy <--- csr	1,502	1,150	1,306	,192	par_6
puas <--- pcy	,168	,066	2,541	,011	par_4
puas <--- csr	-,609	1,512	-,403	,687	par_5
setia <--- pcy	-,026	,058	-,447	,655	par_7
setia <--- puas	,123	,223	,552	,581	par_8
csr3 <--- csr	1,000				
csr2 <--- csr	4,341	8,107	,536	,592	par_1
kpcy3 <--- pcy	1,000				
kpcy2 <--- pcy	,074	,021	3,524	***	par_2
kpcy1 <--- pcy	,031	,019	1,630	,103	par_3
k1 <--- puas	,190	,067	2,839	,005	par_10
k2 <--- puas	,452	,141	3,216	,001	par_11
kp3 <--- setia	,579	1,016	,570	,569	par_12
kp2 <--- setia	,029	,068	,418	,676	par_13
kp1 <--- setia	,092	,162	,567	,571	par_14

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Pcy <--- csr	,120
puas <--- pcy	,167
puas <--- csr	-,049
setia <--- pcy	-,026
setia <--- puas	,124
csr3 <--- csr	,155
csr2 <--- csr	,705
kpcy3 <--- pcy	1,900
kpcy2 <--- pcy	,135
kpcy1 <--- pcy	,061
k1 <--- puas	,348
k2 <--- puas	,885
kp3 <--- setia	1,066
kp2 <--- setia	,054
kp1 <--- setia	,161

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e7 <--> e6	,052	,020	2,595	,009	par_9
e2 <--> e9	,043	,020	2,140	,032	par_15

Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
e7 <--> e6	,185
e2 <--> e9	,156

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Csr	,007	,014	,480	,632	par_16
s3	1,000				
s1	1,000				
s2	1,000				
e3	-,041	1,176	-,035	,972	par_17
e2	,281	,028	9,903	***	par_18
e1	,319	,044	7,330	***	par_19
e5	,265	,029	9,061	***	par_20
e4	,124	,229	,544	,586	par_21
e9	,271	,035	7,722	***	par_22
e10	,058	,125	,462	,644	par_23
e8	-,734	,038	-19,482	***	par_24
e7	,294	,029	10,113	***	par_25
e6	,269	,027	10,002	***	par_26

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Pcy	,015
puas	,028
setia	,015
kpcy1	,004
kpcy2	,018
kpcy3	3,610
k2	,784
k1	,121
csr2	,497
csr3	,024
kp1	,026
kp2	,003
kp3	1,137

Modification Indices (Group number 1 - Default model)

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
e7 <--> s1	7,739	,112
e10 <--> e7	9,295	,053
e9 <--> e6	5,728	,045

Variances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
--	------	------------

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
kpcy1 <--- k1	8,270	,187
kpcy1 <--- kp1	4,819	-,138
kpcy2 <--- puas	8,084	,116
kpcy2 <--- k2	8,825	,211
k2 <--- kpcy2	11,085	,204
k1 <--- kpcy1	5,735	,170
kp3 <--- kpcy2	4,058	-,139

Minimization History (Default model)

Iteration	Negative eigenvalues	Condition #	Smallest eigenvalue	Diameter	F	N Tries	Ratio
0	e	5	-,413	9999,000	294,212	0	9999,000
1	e	3	-,088	,931	219,885	22	,564
2	e	2	-,021	,873	168,495	5	,675
3	e*	2	-,035	1,883	126,867	6	,645
4	e	2	-,019	,583	81,524	7	,735
5	e	1	-,005	,829	57,187	5	,467
6	e	1	-,005	,053	49,335	8	,937
7	e	0	1547,725	,477	47,960	15	,805
8	e	1	-,002	,591	47,081	1	,720
9	e	1	-,004	,271	45,330	7	,650
10	e	0	3573,530	,279	44,598	5	,597
11	e	1	-,002	,930	43,344	1	,811
12	e	0	11396,232	,148	42,906	5	,744
13	e	0	29907,817	,540	42,624	1	1,156
14	e	0	45505,124	,390	42,532	2	,000
15	e	0	167559,736	,411	42,463	1	1,251
16	e	0	263264,698	,503	42,444	1	,729
17	e	0	1314363,555	,241	42,422	1	1,032

Iteration	Negative eigenvalues	Condition #	Smallest eigenvalue	Diameter	F	N Tries	Ratio
18	e	0	1083287,317	,264	42,417	2	,000
19	e	0	2137074,619	,134	42,415	1	1,190
20	e	0	2718578,254	,125	42,415	1	1,094
21	e	0	3445183,314	,028	42,415	1	1,052
22	e	0	3370447,897	,006	42,415	1	1,007
23	e	0	3511728,956	,000	42,415	1	1,000

Lampiran 17. Hasil Uji *Goodness of fit*

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	26	42,415	29	,052	1,463
Saturated model	55	,000	0		
Independence model	10	128,984	45	,000	2,866

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,019	,961	,926	,507
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,033	,874	,846	,715

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,671	,490	,866	,752	,840
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,644	,433	,542
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	13,415	,000	34,896
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	83,984	53,789	121,824

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	,213	,067	,000	,175
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	,648	,422	,270	,612

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,048	,000	,078	,507
Independence model	,097	,078	,117	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	94,415	97,458	180,171	206,171
Saturated model	110,000	116,436	291,407	346,407
Independence model	148,984	150,154	181,967	191,967

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	,474	,407	,582	,490
Saturated model	,553	,553	,553	,585
Independence model	,749	,597	,939	,755

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	200	233
Independence model	96	108