

## BAB VI

### RINGKASAN

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan dalam suatu Rumah Sakit diperlukan dua unsur penting yaitu tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai penyedia jasa pelayanan.

Secara sederhana bahwa kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara kualitas dari barang dan jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga apabila telah tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan (Nasution, 2005).

Kepuasan pelanggan yang sempurna 42% cenderung lebih mungkin loyal dibandingkan yang sekedar puas, sehingga kepuasan memang merupakan prediktor dari loyalitas pelanggan (Tjiptono dan Gregorius, 2005).

Berdasarkan landasan teori maka dapat dibuat hipotesis : Terdapat pengaruh *satisfaction* terhadap *loyalty* dengan variabel *trust* sebagai pemediasi di RSD Madani, terdapat pengaruh *satisfaction* terhadap *loyalty* di RSD Madani dan terdapat pengaruh *satisfaction* terhadap *loyalty* dengan variabel *commitment* sebagai pemediasi di RSD Madani.

Tujuan umum untuk mengetahui tingkat kepuasan (*satisfaction*) terhadap loyalitas dengan *trust* dan *commitment* sebagai pemediasi di RSD Madani Palu Sulawesi Tengah.

Tujuan Khusus untuk menguji dan menganalisis pengaruh *satisfaction* terhadap *loyalty* dengan variabel *trust* sebagai pemediasi di RSD Madani,

menguji dan menganalisis pengaruh *satisfaction* terhadap *loyalty* di RSD Madani dan menguji dan menganalisis pengaruh *satisfaction* terhadap *loyalty* dengan variabel *commitment* sebagai pemediasi di RSD Madani.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan analisis statistika. Deskriptif yaitu untuk mengetahui gambaran umum responden. Sedangkan analisis statistika digunakan untuk menjawab pertanyaan atau pernyataan pada penelitian dengan menggunakan bantuan software SPSS 17. Penelitian dilakukan di RSD Madani Palu Sulawesi Tengah pada Bulan April 2014. Populasi yaitu seluruh pasien di Instalasi Rawat Inap RSD Madani Palu Sulawesi Tengah 04 April 2014. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel dengan kriteria tertentu (Sugiyono, 2008), dengan kriteria pasien yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang pernah berobat sebelumnya dan bersedia menjadi responden.

Dalam penentuan ukuran sampel dari suatu populasi menggunakan sampel minimal 10 kali dari variabel penelitian (Sekaran, dkk 2009), yaitu  $10 \times 4$  variabel = 40, jadi total sampel yang diteliti adalah 40 sampel.

Keterangan :

10 = ketetapan

4 = variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu (*satisfaction*, *trust*, *commitment* dan *loyalty*).

Jumlah sampel minimum yang digunakan dalam analisis faktor adalah 50 responden, tetapi jumlah sampel sebaiknya lebih besar dari 100 responden (Hair, 1998), maka sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien RSD Madani Palu Provinsi Sulawesi Tengah dengan jumlah 150 orang sampel yang sudah cukup memberikan hasil yang dapat mewakili populasi.

Hasil dari penelitian ini adalah pada pengaruh variabel tingkat kepuasan terhadap loyalitas pasien dengan variabel kepercayaan sebagai pemediasi diperoleh nilai  $T_{hitung}$  yaitu -0,222, sedangkan nilai pada tabel B yaitu -0,021 < nilai taraf signifikan 0,05 maka  $H_0$  diterima. Berdasarkan nilai  $F_{hitung}$  yaitu 5.568 dan nilai  $T_{tabel}$  yaitu 3,06 yang berarti  $F_{tabel} < F_{hitung}$  maka  $H_0$  ditolak, sedangkan pada nilai sig 0.005 < 0,05 maka  $H_0$  diterima, karena koefisien tidak berarti maka pada model regresi dapat dipakai untuk memprediksi atau ada pengaruh signifikan. Pengaruh variabel tingkat kepuasan terhadap loyalitas pasien dengan variabel komitmen sebagai pemediasi diperoleh nilai  $T_{hitung}$  yaitu 0,418, sedangkan nilai pada tabel B yaitu 0.038 < nilai taraf signifikan 0,05 maka  $H_0$  diterima. Berdasarkan nilai  $F_{hitung}$  yaitu 5.635 dan nilai  $T_{tabel}$  yaitu 3,06 dengan taraf signifikan 0,05 yang berarti  $F_{tabel} < F_{hitung}$  maka  $H_0$  ditolak, sedangkan pada nilai sig 0.004 < 0,05 maka  $H_0$  diterima, karena koefisien tidak berarti maka pada model regresi dapat dipakai untuk memprediksi atau ada pengaruh signifikan. Dari hasil analisis pengaruh tingkat kepuasan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien diperoleh nilai  $T_{hitung}$  yaitu 3.340, sedangkan nilai pada tabel B yaitu 0.241 > nilai taraf signifikan 0,05 maka  $H_0$  ditolak. Nilai  $F_{hitung}$  yaitu 11.158 dan nilai  $T_{tabel}$  yaitu 3,91 yang berarti  $F_{tabel} < F_{hitung}$  maka  $H_0$  ditolak, sedangkan pada nilai sig 0,000 < 0,05 maka  $H_0$  diterima, karena koefisien tidak berarti maka pada model regresi dapat dipakai untuk memprediksi atau ada pengaruh signifikan. Kepercayaan dan komitmen memediasi pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim., 2014, Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No. 1 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, Jakarta.
- Anonim., 2013, PKPA RSUD Dr. Moewardi, Surakarta.
- Anonim., 2011, PKPA RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro, Klaten.
- Anonim., 2009, *Undang-Undang Republik Indonesia No.44 tentang Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Anonim., 2009, *Undang-Undang Republik Indonesia No.36 tentang Kesehatan*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Anonim., 2010, Departemen Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia No.36 Tentang kesehatan, Jakarta.
- Anonim, 2001, *Perkembangan dan Prospek Investasi Pendirian Rumah Sakit di Indonesia, Indocomercial.*
- Asnawi, Kelana S. & Chandra. 2006. Metodologi Penelitian Keuangan. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ariawan, Iwan. 2002. *Besar dan Metode Sampel pada Penelitian Kesehatan*. Jakarta: FKM-UI.
- Arikunto, S., 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 6. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2008. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Baron, R. M & Kenny D. A. 1986. *The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations*. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 51.
- Batt, Peter. J. 2004. *Incorporating Measures of Satisfaction, Trust and Power Dependence Into An Analysis of Agribusiness Supply Chain*. ACIAR Proceedings No. 19e. Canberra Australia.
- Briliana, V., 2013. Pengaruh Kepuasan, Komitment, Manfaat Sosial dan *Special Treatment Benefits* terhadap Loyalitas Pelanggan. Vol. 15, No. 1. ISSN : 1410 – 98 75. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*.

- Charles, 2003, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapannya*, Penerbit Buku Kedokteran (ECG).
- Destiana, 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Tasikmalaya. Tesis Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi. Tasikmalaya
- Dharmmesta, B. S. & T. H. Handoko 2000, *Manajemen Pemasaran: Analisa Prilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE
- Elcom. (2010). *Seri Belajar Kilat SPSS 18*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fornell, C. 2001, *The Science of Satisfaction*. *Harvard Business Review*.
- Foster, B. F. & Cadogan, J. W. 2000. Relationship Selling and Customer Loyalty: an empirical investigation. *Marketing Intelligence & Planning*, Vol 18, No 4, pp. 185-199.
- Fullerton, Gordon & Shirley Taylor 2000., *The Role of Commitment in Service Relationship*, Kingston, Ontario: School of Business Acadia University, limited publication.
- Gaunaris, Spiros P & karin Venetis. 2002. Trust in Industrial Service Relationship Behavioral Consequences, Antecedents, and The Moderating Effect of the Duration of the Relationship. *Journal of Service Marketing* 16. No7:636-655.
- Guntur, & Bambang S, 2001, *Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kota Surakarta* Jurnal online Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Guntur A H, Sepsis. 2007. *Buku Ajar Ilmu Penyakit Dalam*. Sudoyo AW, Setiyohadi B, Alwi I, dkk (Editor). Jakarta. Pusat Penerbitan Ilmu Penyakit Dalam FK UI; 1862-5
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan. Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta, Airlangga.
- Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Edisi Baru. Yogyakarta : MedPress
- Hurriyanti, R. (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan*, Penerbit CV Alfabeta, Bandung.

- Imam, G. 2006, Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS, Cetakan Keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Indriantoro, N & Bambang S. 2002, Metodologi Penelitian Bisnis, Badan Penerbit Fakultas Ekonomi UGM, Yogyakarta.
- Kelana, D, K. 2010, Metodologi Penelitian Keperawatan : Panduan Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian, Jakarta, Trans InfoMedia.
- Kotler, Philip. 2000. Marketing Management: Edisi Milenium, International Edition. Prentice Hall. International, Inc, New Jersey.
- Kotler. P., 2000, Manajemen Pemasaran : Menganalisis Pasar Konsumen Dan Perilaku Pembeli, Jilid I ; Ed. Millenium; PT.Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, P., & Amstrong, G., 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, jilid 1, Edisi kedelapan, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2001. Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jakarta : PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2002. Marketing Management. Elevent edition. International Edition.Upper Saddle River, New Jersey, Prentice Hall.
- Kotler & Amstrong. 2002. Marketing Management. 11th Edition Pearson education, Inc New Jersey.
- Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas : Jilid 1. PT.Indeks, Jakarta.
- Laksono, I. N. 2008. Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes. Semarang.
- Lacey, Russel Wayne, 2003. "Customer Loyalty Programs: Strategic Value to Relationship Marketing," Dissertation, Alabama: The Graduate School of University of Alabama.
- Mowen, John,C., & Minor, M., 2002, Perilaku Konsumen Jilid 1, Edisi Kelima (terjemahan), Erlangga, Jakarta.
- Morgan, Robert M. & Hunt, S. D. 2008. The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*. Jul 58 (3): 20-38.
- Nasution M.N. 2005. Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*). Bogor: Ghalia Indonesia.

- Notoatmodjo S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta, Rineka Cipta.
- Nur Indriantoro & Bambang Supomo. 2002. Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta: BPF.
- Nursalam. 2003. Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan. Jakarta. Salemba Medika.
- Oliver, R. L. 2001. Satisfaction : A Behavioral Perspective On The Consumer. New York: McGraw Hill Companies, Inc.
- Patawayati, Djumilah Z, Margono S & Mintarti R. 2013. *Patient Satisfaction, Trust and Commitment: Mediator of Service Quality and Its Impact on Loyalty (An Empirical Study in Southeast Sulawesi Public Hospitals)* IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e-ISSN: 2278-487X. Volume 7, Issue 6 (Jan. - Feb. 2013), PP 01-14 [www.iosrjournals.org](http://www.iosrjournals.org)
- Pressey, A.D. & Mathews, B.P. 2000: "*Barriers to Relationship Marketing in Consumer Retailing*". *Journal of Services Marketing*, Vol. 14.
- Prihadi Utomo. 2007. Eksplorasi Data dan Analisis Regresi dengan SPSS. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Rangkuti, Freddy. 2006. Measuring Customer satisfaction. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rahmawati, R., Zahro R., & Sabhariyah R. 2012. Hubungan Kepercayaan dan Komitmen Pasien dalam Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Pasien. JNC Vol. 3. Gresik.
- Rusdin, 2004. Statistika : Penelitian Sebab Akibat. Pustaka Bani Quraisy, Bandung.
- Rusdin, T. 2007. Studi Kasus Efektifitas Kebijakan Distribusi Pupuk dan Pengadaan Beras di Propinsi Sumatera Barat. *Jurnal Pengkajian Koperasi dan UKM*. No 1. Jakarta Selatan : Deputi Bidang Pengkajian Sumberdaya UKMK.
- Soekidjan. 2009. Manjaemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008, Metode Penelitian Bisnis, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.

- Sugiyono. 2009. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeda.
- Sekaran U. 2003, *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, 4<sup>th</sup> Edition, John Wiley & Sons Inc., New York.
- Sekaran, U. 2009, *Research Methods For Business Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Buku I Edisi 4*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Setiawan & Susila, 2004, Pengaruh *Service Quality Perception* terhadap *Purchase Intension*, *Majalah Usahawan* N0.07 Th XXXIII Juli 2004.
- Setiawan, M. R., & Ukundi. 2007. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal) Vol. 14, No.2, ISSN : 1412 – 3126. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, 2005, *Teknik Penelitian*, Yogyakarta : Pines.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sunindyo A., 2012. Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah untuk Mengambil Kredit Modal Kerja pada BPR. Gunung Kawi Semarang. *Teknis* Vol. VII, No. 41 – 49, Semarang
- Tjiptono. F. 2000, *Manajemen Jasa*, Andi offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2000, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono. 2002. *Strategi Pemasaran*. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama, Bayu Media Publishing, Malang.
- Tjiptono, F. & Gregorius C. 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.



- Ujianto, G. & Alwi, S. 2005. Analisis Pengaruh Komitmen Profesional dan Komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Bukopin Yogyakarta. Kajian Bisnis dan Manajemen. Yogyakarta
- Widahartana, I. P. E., 2010. Peran *Coping With Change* sebagai Pemediasi Komitmen Terhadap Perubahan Pada Intensi Keluar Vol. 1. No. 1. Jurnal Dinamika Manajemen.
- Warsono, Sarwono A. E., 2009. Pengaruh supervisi Terhadap Disiplin Kerja dengan Motivasi sebagai Variabel Moderasi. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Vol. III, No. 2. Karanganyar.
- Wijaya. H., (2012), Analisis Pelaksanaan Standart Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012. UI Jakarta.
- Wong, Amy & Amrik Sohal, 2002. "An Examination of the Relationship between Trust, Commitment and Relationship Quality," International Journal of Retail and Distribution management, Vol. 30.
- Wu, Chan Chau., 2011. [The Impact of Hospital Brand Image On Service Quality Patient Satisfaction and Loyalty] African Journal of Business Management, Vol 5.
- Yoeti, O., 2003, Manajemen Pemasaran Hotel, PT. Perca, Jakarta.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian



PEMERINTAH DAERAH PROPINSI SULAWESI TENGAH  
**RUMAH SAKIT DAERAH MADANI**

JL. THALUA KONCI NO. 11 MAMBORO. TELP.(0451) 491470, FAX.(0451) 491605

### SURAT KETERANGAN

No. 895.6/2255.1/RSDM/2014

Menunjuk Surat Dekan Fakultas FARMASI Universitas Universitas Setia Budi Surakarta, Nomor: 64/D3-04/4.4.2014. Tanggal 04 April 2014 Perihal Permohonan Izin Penelitian.

Sehubungan dengan hal tersebut maka mahasiswa yang bernama **Faisal, S.Farm** Asal Institusi: **Universitas Setia Budi Program Studi Pascasarjana**, adalah benar telah melaksanakan penelitian dengan judul :

***“Pengaruh Tingkat Kepuasan (Satisfaction) pada Loyalitas Pasien dengan Kepercayaan (Trust) dan Kotmitmen (Commitment) Sebagai Pemediasi di RSD.Madani Palu Provinsi Sulawesi Tengah”***

Sebagai kelengkapan dalam rangka penulisan Tesis pada Universitas Setia Budi Fakultas Farmasi Program Studi Pascasarjana.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palu, 06 Mei 2014  
 An. Direktur Rumah Sakit Daerah Madani  
 Propinsi Sulawesi Tengah  
 Kepala Sub Bagian Tata Usaha



ISMAH SKM, M.Kes  
 NIP.19791030 199903 1 002

## **Lampiran 2. Permohonan Mengisi Kuesioner**

Bapak/Ibu/Sdr. ....

ditempat

Perihal : **Permohonan Mengisi Kuesioner**

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi tugas akhir sebagai mahasiswa Program Pascasarjana Ilmu Farmasi Minat Manajemen Farmasi Rumah Sakit Universitas Setia Budi Surakarta, maka saya bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penulisan tesis. Sehubungan dengan hal tersebut, saya memberikan/mengirimkan kuesioner dan mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner terlampir.

Kuesioner ini didesain sedemikian rupa sehingga akan memudahkan pengisian dan untuk mengisinya hanya dibutuhkan waktu kurang lebih 15 menit dan kuesioner ini bukan merupakan referensi untuk melakukan penelitian tingkat kepuasan pelanggan/pasien. Oleh karena itu, saya mengharapkan kuesioner ini diisi secara obyektif.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara mengisi kuesioner ini saya menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih.

Surakarta, Februari 2014

Hormat saya,

**Faisal**

### Lampiran 3. Form Data Diri Responden

Bagian Pertama
-------------------

#### DATA DIRI RESPONDEN

Berilah Tanda Centang (✓) pada jawaban yang tersedia atau isilah titik-titik sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Sdr(i).

Isilah data di bawah ini sesuai dengan keadaan diri anda :

1. Jenis kelamin :  Laki-laki       Perempuan
2. Usia (Tahun) :  17-25 Thn       26-35 Thn  
 36-45 Thn       45-55 Thn  
 >55 Thn
3. Status pendidikan :  SD       SMP       SMU  
 Diploma       Sarjana       Pascasarjana
4. Pekerjaan :  Pelajar       PNS  
 Wiraswasta       Swasta  
 Mahasiswa       POLRI/TNI  
 Lain-lain :.....
5. Penghasilan per bulan :  <500 ribu       500 ribu – 1 juta  
 1 juta – 2 juta       2 juta – 3 juta  
 >3 juta
6. Pasien :  Umum       BPJS
7. Saran Anda kepada Rumah Sakit Daerah Madani Provinsi Sulawesi Tengah.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

#### Lampiran 4 . Form Pernyataan Kepuasan / *Satisfaction* Pelayanan

##### PERNYATAAN TENTANG KEPUASAN PELAYANAN

(Jawablah Berdasarkan Apa Yang Anda Rasakan dan Apa Yang Anda Harapkan)

##### Petunjuk Menjawab :

1. Berilah **tanda silang(X)** pada jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban yang menurut anda paling sesuai, tidak ada jawaban yang benar atau jawaban yang salah.
2. Jawablah berdasarkan **Apa Yang Anda Rasakan Dan Apa Yang Anda Harapkan Atas Pernyataan Yang dimaksud.**
3. Jawaban berada antara 1 sampai dengan 5, jika anda berpendapat:
  - ❖ **Sangat Tidak Setuju** berilah tanda silang (X) pada kotak jawaban nomor 1.
  - ❖ **Tidak Setuju** berilah tanda silang (X) pada kotak jawaban nomor 2.
  - ❖ **Kurang setuju** berilah tanda silang (X) pada kotak jawaban nomor 3.
  - ❖ **Setuju** berilah tanda silang (X) pada kotak jawaban nomor 4.
  - ❖ **Sangat Setuju** berilah tanda silang (X) pada kotak jawaban nomor 5.

##### Pernyataan Tentang Persepsi Pasien terhadap *Satisfaction* (Tingkat kepuasan) di RSD Madani Provinsi Sulawesi Tengah

Yang Dirasakan					Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Kurang Setuju 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju
					<b>Dimensi <i>Satisfaction</i></b>
1	2	3	4	5	Dapat menggunakan semua perlengkapan yang disediakan Rumah Sakit yang berhubungan dengan kebutuhan.

1	2	3	4	5	Merasa puas dengan pelayanan yang di dapatkan selama perawatan di Rumah Sakit
1	2	3	4	5	Pelayanan keperawatan sudah sesuai dengan kebutuhan perawatan.
1	2	3	4	5	Merasa nyaman selama perawatan di Rumah Sakit
1	2	3	4	5	Kebutuhan layanan kesehatan terpenuhi selama perawatan.
1	2	3	4	5	Pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit telah sesuai harapan.
1	2	3	4	5	Merasa mendapatkan perhatian yang cukup selama perawatan di Rumah Sakit
1	2	3	4	5	Pelayanan dokter spesialis yang disediakan rumah sakit lengkap sesuai kebutuhan.

**Lampiran 5 . Form Pernyataan Kepercayaan / *Trust* Pelayanan**

**Pernyataan Tentang Persepsi Pasien terhadap *Trust* (kepercayaan) di RSD  
Madani Provinsi Sulawesi Tengah**

Yang Dirasakan					Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	<p>1 = Sangat Tidak Setuju</p> <p>2 = Tidak Setuju</p> <p>3 = Kurang Setuju</p> <p>4 = Setuju</p> <p>5 = Sangat Setuju</p>
					<b>Dimensi <i>Trust</i></b>
1	2	3	4	5	Pihak Rumah Sakit melakukan perlindungan privasi terhadap data informasi rahasia setiap pasien.
1	2	3	4	5	Pihak Rumah Sakit melakukan perlindungan keamanan ketika melakukan praktek keperawatan.
1	2	3	4	5	Keakuratan dan kelengkapan informasi sudah sesuai dengan di harapkan pasien/keluarga pasien.
1	2	3	4	5	Setiap pembayaran yang dilakukan sudah sesuai dengan struk yang diterima.
1	2	3	4	5	Rumah sakit ini dapat dipercaya/diandalkan dalam memberikan pelayanan kesehatan.
1	2	3	4	5	Pelayanan dengan menggunakan kualitas peralatan yang dimiliki rumah sakit ini sudah cukup memadai.



**Lampiran 6 . Form Pernyataan Komitmen / *Commitment* Pelayanan**

**Pernyataan Tentang Persepsi Pasien terhadap *Commitment* (Komitmen) di RSD Madani Provinsi Sulawesi Tengah**

Yang Dirasakan					Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Kurang Setuju 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju
					<b>Dimensi <i>Commitment</i></b>
1	2	3	4	5	Peralatan diagnostik (rontgen, USG, laboratorium, alat bedah, dsb) yang dimiliki rumah sakit ini untuk melayani pasien sudah cukup baik.
1	2	3	4	5	Peralatan nondiagnostik (alat makan, tempat tidur, kursi, lemari, dsb), yang dimiliki rumah sakit ini untuk melayani pasien sudah sangat baik.
1	2	3	4	5	Pelayanan pada tingkat kenyamanan dalam ruang perawatan pada rumah sakit ini sangat nyaman.
1	2	3	4	5	Tingkat keamanan ruang perawatan, pada rumah sakit ini sangat aman.
1	2	3	4	5	Pelayanan di Rumah Sakit dapat dimanfaatkan setiap hari karena perawat selalu ada ditempat.
1	2	3	4	5	Ketersediaan sarana transportasi menuju lokasi Rumah sakit ini sangat mudah.

**Lampiran 7 . Form Pernyataan Loyalitas / *Loyalty* Pelayanan**

**Pernyataan Tentang Persepsi Pasien terhadap *Loyalty* (Loyalitas) di RSD Madani Provinsi Sulawesi Tengah**

Yang Dirasakan					Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Kurang Setuju 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju
					<b>Dimensi <i>Loyalty</i></b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Keluarga pasien sangat berperan penting terhadap pemilihan fasilitas pelayanan kesehatan bagi pasien.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Keluarga pasien memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan rawat inap dari rumah sakit ini untuk pasien.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RSD Madani menjadi pilihan berobat apabila sakit.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Berniat untuk melakukan kunjungan ulang di Rumah Sakit.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Orang-orang disekitar pasien (kerabat / teman kerja / tetangga) memiliki akses yang cepat untuk dapat menjenguk pasien.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Akan merekomendasikan kepada orang lain terdekat untuk berobat ke RSD Madani.

**Lampiran 8. Data Awal Satisfaction**

No	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	No	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
1	2	3	2	3	3	3	4	3	76	3	3	4	2	2	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	77	4	4	3	2	2	3	2	4
3	3	2	3	2	3	3	3	2	78	3	3	4	4	3	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	4	3	79	4	3	3	3	3	4	3	3
5	3	4	3	3	2	3	4	3	80	3	3	4	3	3	3	3	3
6	4	4	3	3	3	3	3	4	81	2	3	3	3	3	4	4	3
7	3	3	3	3	3	3	2	3	82	3	4	3	4	3	3	4	4
8	3	4	3	3	3	4	3	3	83	3	2	3	2	4	3	3	4
9	2	3	2	3	3	3	4	3	84	4	4	3	3	4	3	4	3
10	3	2	3	3	4	3	3	3	85	4	3	4	3	4	4	4	3
11	3	3	4	3	3	3	3	3	86	4	3	3	4	3	4	4	4
12	4	3	3	3	3	4	3	3	87	3	4	3	4	3	3	3	4
13	3	3	3	3	2	4	3	2	88	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	89	4	3	4	4	3	3	3	4
15	3	3	3	2	3	3	3	4	90	3	4	3	3	3	2	4	3
16	3	3	3	2	3	3	3	4	91	4	3	3	3	4	4	3	4
17	3	3	3	2	3	3	3	2	92	3	3	3	4	2	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	93	4	3	4	3	3	3	3	3
19	4	3	3	2	3	4	3	4	94	3	4	3	4	3	3	3	4
20	3	4	3	3	3	3	4	3	95	4	3	4	2	3	3	3	4
21	2	3	3	3	2	3	4	3	96	3	4	3	4	3	3	4	4
22	3	3	4	3	3	3	3	4	97	3	4	3	3	3	2	3	3
23	2	2	3	3	3	3	3	3	98	4	3	3	4	3	3	4	3
24	3	2	3	3	3	3	4	3	99	3	4	3	3	3	3	3	4
25	2	3	3	4	4	3	4	4	100	3	4	4	4	3	2	4	4
26	4	3	2	2	3	3	4	4	101	3	3	3	3	4	4	3	3
27	4	3	3	3	2	4	3	3	102	4	3	4	3	3	3	3	3
28	3	4	3	3	3	3	4	3	103	4	3	4	3	4	4	3	3
29	3	3	3	3	3	3	4	3	104	4	4	2	4	3	4	3	4
30	2	2	4	2	3	3	3	4	105	3	3	4	3	4	3	3	3
31	2	4	3	3	3	3	3	3	106	2	3	3	4	4	3	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	107	3	4	2	3	3	3	3	4
33	4	3	3	3	4	3	3	3	108	3	3	4	4	4	3	3	3
34	4	2	3	3	3	3	3	3	109	3	4	3	3	3	3	4	3
35	3	4	3	2	3	3	3	4	110	4	3	3	3	4	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	111	4	3	4	4	3	3	3	3
37	3	3	3	2	3	3	3	3	112	3	4	3	4	3	3	3	3
38	3	3	3	3	4	3	3	3	113	4	4	3	3	3	3	3	4

39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	114	4	3	3	4	3	3	3	4
40	4	4	3	4	3	3	3	4	4	115	3	3	4	3	4	3	3	3
41	3	3	3	3	3	2	3	3	3	116	4	3	4	4	3	3	3	3
42	4	4	3	4	3	2	3	4	4	117	3	4	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	2	3	3	3	118	3	3	3	3	4	4	4	3
44	3	2	3	4	3	3	2	4	4	119	3	4	3	3	4	3	3	4
45	3	3	2	3	3	3	3	4	4	120	3	3	4	3	4	3	4	2
46	4	3	3	3	4	3	4	4	4	121	4	3	3	3	3	3	4	4
47	3	4	4	3	3	3	3	3	3	122	4	4	3	2	2	3	3	4
48	3	3	3	3	3	4	3	4	4	123	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	4	4	3	3	3	4	4	124	4	3	3	3	4	3	4	3
50	3	2	3	3	3	3	3	3	3	125	2	4	2	4	3	4	3	4
51	4	4	3	4	3	3	3	4	4	126	3	3	3	3	3	3	4	3
52	3	3	4	4	4	3	2	4	4	127	4	3	4	4	4	3	3	4
53	4	3	3	3	3	4	3	3	3	128	3	3	4	4	4	4	3	3
54	3	3	2	2	3	3	3	4	4	129	3	4	3	4	3	4	4	4
55	4	4	3	4	3	3	3	4	4	130	3	3	3	4	3	3	3	4
56	3	3	2	3	3	2	2	3	3	131	4	4	4	3	3	3	3	3
57	3	4	3	3	3	3	3	3	3	132	4	4	4	3	3	4	3	3
58	3	4	4	2	3	3	3	4	4	133	3	3	3	4	4	3	4	4
59	4	3	3	3	2	3	2	3	3	134	4	3	3	4	3	4	3	4
60	3	4	3	3	3	2	2	3	3	135	4	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	2	3	3	136	3	3	3	4	3	3	3	4
62	4	3	3	4	3	3	3	4	4	137	3	3	3	4	3	3	4	3
63	3	3	3	3	3	3	4	4	4	138	4	4	2	3	4	3	3	3
64	3	3	3	2	3	3	3	4	4	139	3	3	4	3	4	3	4	3
65	3	4	3	3	3	4	3	3	3	140	3	3	4	3	4	4	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	141	4	3	3	3	3	4	3	3
67	4	2	4	4	3	4	3	3	3	142	3	3	4	2	3	3	4	4
68	3	3	3	3	4	3	4	3	3	143	3	4	3	2	4	3	3	4
69	3	3	3	4	3	4	3	4	4	144	3	3	4	4	2	3	4	4
70	3	3	3	3	4	3	3	3	3	145	3	4	3	3	2	3	3	3
71	3	3	3	4	3	4	3	4	4	146	3	3	2	3	4	4	3	3
72	3	3	3	3	4	3	2	3	3	147	4	3	4	3	3	3	3	4
73	4	4	3	3	4	3	3	3	3	148	3	3	3	3	3	3	3	4
74	3	3	4	3	3	4	2	3	3	149	4	3	4	3	4	3	3	3
75	3	4	3	4	3	3	4	4	4	150	4	3	3	3	3	3	4	3

Ket:

1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Kurang Setuju, 4 = Setuju,  
5 = Sangat Setuju

**Lampiran 9. Data awal *Trust***

No	T1	T2	T3	T4	T5	T6	No	T1	T2	T3	T4	T5	T6
1	4	3	4	3	3	3	76	3	4	2	3	3	2
2	3	3	3	3	4	4	77	3	2	4	2	2	2
3	3	4	3	3	2	3	78	4	4	2	3	3	2
4	3	3	3	3	4	3	79	4	3	2	3	2	2
5	3	3	3	3	3	3	80	3	3	3	3	3	2
6	3	2	3	3	2	3	81	3	3	3	3	2	3
7	3	3	4	3	3	3	82	4	4	4	3	3	4
8	3	3	4	3	3	3	83	3	4	4	3	2	3
9	3	3	3	3	3	4	84	4	3	3	3	3	3
10	4	3	2	3	3	3	85	2	3	4	3	2	3
11	3	3	3	3	3	3	86	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	2	3	87	3	3	3	3	3	3
13	4	3	3	3	3	3	88	3	3	3	3	2	3
14	4	3	2	2	3	3	89	4	2	2	3	4	3
15	3	4	3	3	3	3	90	3	3	2	2	3	3
16	3	4	3	3	3	3	91	4	2	4	3	4	3
17	2	2	2	3	4	2	92	4	4	4	3	3	4
18	3	3	3	3	2	4	93	3	2	3	3	2	3
19	3	4	3	3	3	3	94	4	4	2	3	3	2
20	3	3	4	4	3	3	95	3	4	3	3	2	2
21	3	3	3	3	4	3	96	3	4	3	3	3	3
22	3	4	2	3	3	3	97	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	4	4	98	3	3	3	4	3	3
24	3	3	3	3	4	3	99	3	3	3	3	3	3
25	3	4	3	4	3	3	100	4	3	2	3	3	4
26	2	4	3	3	3	3	101	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	102	4	3	2	3	3	4
28	3	3	3	2	3	3	103	3	3	3	3	2	4
29	3	3	3	3	3	3	104	3	2	3	3	4	3
30	3	3	3	3	2	3	105	4	3	2	3	2	3
31	3	3	3	3	2	3	106	3	4	3	3	4	3
32	3	3	3	3	3	4	107	4	2	2	3	3	4
33	3	3	3	3	2	3	108	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	109	3	4	3	4	3	3
35	4	4	2	3	3	3	110	3	3	3	3	4	3
36	3	2	2	3	3	4	111	3	3	3	3	3	3
37	3	2	4	3	3	3	112	3	3	2	3	3	3
38	3	3	3	3	4	3	113	3	3	4	3	4	3

39	3	4	3	4	4	4	114	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	3	3	3	115	4	3	3	3	3	4
41	2	3	3	3	3	4	116	4	3	3	3	4	3
42	3	3	3	3	4	4	117	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	2	118	3	3	4	3	3	4
44	3	4	3	3	3	3	119	3	4	3	3	3	4
45	3	4	4	3	3	4	120	4	4	4	3	3	3
46	3	4	3	3	4	3	121	4	4	2	4	3	3
47	4	3	2	3	3	3	122	3	4	4	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	123	4	3	2	3	3	3
49	3	4	3	3	3	3	124	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	125	3	3	3	3	3	4
51	3	2	3	3	3	3	126	3	3	3	3	4	4
52	3	4	3	2	3	3	127	3	3	3	3	3	4
53	3	3	3	3	2	2	128	3	3	4	3	3	3
54	4	4	2	3	3	4	129	3	4	3	3	3	4
55	3	2	2	3	2	3	130	4	4	3	3	3	3
56	3	3	3	4	2	3	131	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	132	4	3	3	3	3	3
58	2	4	2	3	3	3	133	3	3	3	3	3	4
59	3	3	3	3	4	4	134	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	135	3	3	3	3	3	4
61	4	3	2	3	3	4	136	3	4	3	3	3	3
62	3	4	3	3	4	3	137	3	3	3	3	3	3
63	4	4	2	3	4	4	138	3	3	3	4	4	3
64	4	4	4	3	4	3	139	4	3	3	3	3	3
65	4	3	2	4	3	4	140	3	3	3	4	3	3
66	3	3	3	3	4	3	141	4	3	2	3	3	3
67	3	3	3	3	3	4	142	3	3	4	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	143	4	3	3	3	3	3
69	3	4	3	4	3	3	144	4	4	3	3	3	4
70	4	3	3	3	3	3	145	3	3	4	3	3	3
71	3	4	3	3	3	3	146	3	3	3	3	3	3
72	4	3	3	3	3	3	147	3	4	3	3	4	3
73	3	3	3	3	3	3	148	3	3	3	3	3	3
74	4	3	2	3	3	3	149	3	3	3	3	3	3
75	4	2	2	3	3	3	150	3	3	4	3	3	4

Ket:

1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Kurang Setuju, 4 = Setuju,  
5 = Sangat Setuju

**Lampiran 10. Data Awal Commitment**

No	C1	C2	C3	C4	C5	C6	No	C1	C2	C3	C4	C5	C6
1	3	3	3	4	3	3	76	3	3	3	4	3	4
2	3	3	3	3	3	4	77	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	78	4	2	4	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	79	3	3	2	2	4	3
5	3	3	3	3	3	3	80	3	3	3	3	2	3
6	3	3	3	3	4	3	81	3	3	3	4	3	3
7	3	3	3	2	3	3	82	3	3	3	4	3	4
8	3	3	3	3	2	3	83	4	4	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	2	84	3	3	4	3	3	3
10	3	3	4	3	3	4	85	3	3	4	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	86	4	3	3	3	4	3
12	3	3	3	3	4	3	87	3	3	3	3	3	2
13	4	3	3	3	3	4	88	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	89	3	3	4	3	4	3
15	4	3	3	3	3	3	90	3	3	3	4	3	3
16	2	3	3	3	3	3	91	4	4	2	3	4	3
17	3	3	3	3	3	3	92	3	4	3	2	3	4
18	3	3	3	3	3	4	93	3	3	3	3	4	3
19	4	2	3	3	3	3	94	4	3	3	3	2	4
20	3	3	3	3	3	3	95	4	3	3	3	4	4
21	3	3	3	4	3	3	96	2	4	3	3	3	3
22	4	2	3	3	3	3	97	3	3	3	2	3	3
23	3	3	3	3	2	2	98	3	3	3	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	99	3	3	3	3	3	3
25	4	3	3	4	3	3	100	2	4	3	4	3	3
26	4	3	4	3	3	3	101	3	3	3	3	3	3
27	3	3	2	3	2	3	102	3	3	2	3	2	4
28	3	3	3	4	3	3	103	3	3	3	3	2	3
29	3	3	3	3	3	3	104	4	2	3	3	2	3
30	3	3	3	2	3	3	105	3	3	3	2	3	3
31	3	3	3	3	3	3	106	4	3	2	4	4	3
32	3	3	2	3	3	4	107	3	3	4	4	3	3
33	3	3	3	3	3	3	108	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	2	3	4	109	2	4	3	4	3	3
35	4	3	2	3	3	3	110	3	2	3	3	4	3
36	4	2	3	3	3	4	111	4	4	3	3	3	3
37	2	2	3	3	3	3	112	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	113	2	3	4	3	3	3
39	3	3	3	3	3	4	114	4	3	3	3	4	3

40	3	3	3	3	3	3	115	3	4	4	3	3	4
41	3	3	4	3	4	2	116	3	3	4	3	4	3
42	4	2	4	3	4	4	117	3	3	3	4	3	3
43	3	3	3	3	3	4	118	3	3	3	3	3	4
44	3	3	3	3	3	3	119	3	3	3	3	3	4
45	4	3	2	3	3	3	120	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	2	3	3	121	4	3	4	4	3	3
47	3	3	3	3	3	3	122	4	3	3	4	3	3
48	3	3	3	3	3	3	123	3	3	4	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	124	3	3	3	4	4	3
50	3	3	3	3	3	3	125	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	3	3	3	126	3	3	3	4	3	3
52	4	3	3	3	3	3	127	2	4	3	3	3	3
53	3	3	3	3	4	4	128	3	3	3	3	3	3
54	3	3	2	3	3	4	129	3	3	3	4	3	4
55	3	3	3	3	3	3	130	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	2	3	131	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	132	3	3	3	3	3	3
58	3	2	3	3	3	3	133	3	3	3	4	3	3
59	3	3	3	2	2	4	134	4	4	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	135	3	3	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	2	136	3	3	3	3	4	3
62	4	3	3	2	3	2	137	3	3	3	3	3	3
63	4	3	3	3	3	4	138	3	3	3	4	4	3
64	3	4	3	2	3	3	139	3	3	4	3	3	4
65	3	3	3	4	3	4	140	3	3	3	4	3	3
66	3	3	3	2	4	3	141	3	3	3	3	3	4
67	3	3	3	3	3	4	142	2	4	3	4	3	3
68	3	3	3	3	3	3	143	3	3	3	3	3	4
69	3	3	3	3	3	3	144	3	3	4	3	3	3
70	3	3	4	3	3	3	145	3	3	3	3	3	4
71	3	3	3	3	3	3	146	3	3	3	3	3	3
72	3	3	4	3	3	3	147	3	2	3	3	4	3
73	3	3	3	3	3	3	148	4	3	3	3	3	3
74	3	3	4	3	3	3	149	3	3	3	3	3	3
75	4	4	2	3	3	3	150	3	3	3	4	3	4

Ket:

1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Kurang Setuju, 4 = Setuju,  
5 = Sangat Setuju



**Lampiran 11. Data awal Loyalitas**

No	L1	L2	L3	L4	L5	L6	No	L1	L2	L3	L4	L5	L6
1	3	3	3	3	4	3	76	2	4	4	4	3	4
2	4	3	3	2	3	3	77	4	4	3	4	2	4
3	3	2	4	3	4	2	78	4	4	3	4	3	4
4	3	3	3	4	3	3	79	3	3	3	3	2	3
5	3	3	4	3	3	3	80	4	3	4	3	3	3
6	3	3	3	3	3	4	81	3	3	4	4	3	3
7	2	3	4	4	3	3	82	4	4	3	4	3	4
8	4	2	2	3	4	3	83	2	4	3	3	3	4
9	3	3	2	4	3	3	84	4	3	3	4	3	3
10	3	3	3	3	4	3	85	2	3	4	2	4	3
11	3	3	3	3	3	3	86	2	2	2	4	2	4
12	3	3	3	3	3	3	87	4	4	4	3	2	2
13	3	3	3	4	3	3	88	3	3	4	2	2	3
14	3	3	2	3	3	3	89	3	4	3	3	4	4
15	3	3	3	2	2	2	90	3	3	4	4	3	3
16	3	3	3	3	3	4	91	3	4	3	3	2	4
17	3	3	3	3	3	2	92	3	4	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	93	3	3	4	3	4	3
19	3	3	3	3	3	2	94	2	4	3	3	3	4
20	4	3	3	4	3	3	95	4	4	4	3	2	3
21	3	3	3	4	2	3	96	3	4	4	4	3	2
22	3	4	3	3	3	4	97	3	3	4	3	3	3
23	3	3	4	3	2	3	98	3	3	4	4	4	3
24	3	3	3	3	3	3	99	4	4	4	3	3	2
25	4	2	2	4	3	4	100	4	4	3	4	3	4
26	3	4	2	2	2	2	101	3	3	4	3	3	3
27	4	3	3	3	4	3	102	2	3	3	3	4	3
28	3	3	4	4	3	3	103	4	3	4	3	4	3
29	3	3	3	3	3	3	104	4	4	4	3	4	2
30	4	2	3	3	2	2	105	4	3	3	4	3	3
31	2	3	3	3	2	3	106	4	4	2	4	2	4
32	4	3	3	3	3	3	107	2	4	3	4	3	4
33	3	3	3	3	2	3	108	4	2	2	3	3	4
34	3	3	3	3	3	3	109	4	4	4	4	3	4
35	4	4	3	3	3	4	110	3	4	2	3	4	4
36	4	3	3	3	3	4	111	4	4	4	4	3	2
37	2	4	3	3	3	4	112	4	4	2	2	3	3
38	3	3	4	4	2	3	113	3	4	3	3	4	2
39	2	4	4	3	2	3	114	4	4	4	3	4	2

40	3	4	3	3	3	4	115	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	4	3	116	4	3	3	3	2	3
42	3	4	3	3	3	4	117	2	3	3	2	3	3
43	3	3	3	2	4	3	118	4	3	4	4	3	3
44	4	3	4	2	3	4	119	4	4	4	4	3	2
45	3	4	3	3	2	4	120	2	2	3	4	3	2
46	3	3	2	4	2	2	121	3	2	3	4	3	2
47	3	3	3	4	3	3	122	3	2	4	4	3	2
48	4	4	3	3	2	3	123	4	3	3	3	3	3
49	3	2	2	3	3	2	124	4	3	3	4	4	3
50	3	3	4	3	3	3	125	2	4	3	3	3	4
51	3	3	3	3	2	4	126	4	3	3	3	2	3
52	4	4	2	4	3	4	127	3	4	3	3	3	4
53	3	3	4	3	2	3	128	3	3	4	3	3	3
54	3	3	2	3	3	4	129	3	4	3	4	3	4
55	3	3	2	3	4	3	130	4	4	3	3	3	4
56	4	3	4	4	4	3	131	3	3	3	3	3	3
57	4	3	4	3	3	3	132	3	3	3	3	3	3
58	4	4	3	3	3	4	133	3	4	2	4	3	2
59	2	3	4	4	2	3	134	4	2	2	3	4	4
60	4	3	4	2	3	3	135	3	3	4	3	4	3
61	3	3	3	4	3	3	136	3	4	4	3	4	4
62	4	2	4	2	2	4	137	3	3	4	2	3	3
63	4	4	3	3	2	2	138	4	3	4	3	2	3
64	4	2	3	3	4	4	139	3	3	3	3	3	3
65	2	3	4	4	3	3	140	3	3	4	3	2	3
66	2	3	4	3	4	3	141	3	3	3	3	3	3
67	4	3	2	3	3	3	142	3	3	3	3	3	2
68	2	3	4	4	3	3	143	3	4	3	3	4	4
69	4	4	2	3	3	3	144	3	3	3	2	3	2
70	3	3	2	3	3	3	145	4	3	3	3	3	3
71	4	4	4	3	4	2	146	2	3	4	3	4	3
72	4	3	2	4	3	3	147	2	4	4	3	4	4
73	3	3	4	2	3	3	148	2	4	3	3	3	4
74	3	3	2	2	3	3	149	2	3	4	3	3	3
75	3	4	2	2	3	4	150	2	3	3	4	3	3

Ket:

1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Kurang Setuju, 4 = Setuju,  
5 = Sangat Setuju

## Lampiran 12. Analisa Deskriptif Responden

### Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	88	58.7	58.7	58.7
Wanita	62	41.3	41.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

### Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-25 Tahun	29	19.3	19.3	19.3
26-35 Tahun	48	32.0	32.0	51.3
36-45 Tahun	32	21.3	21.3	72.7
46-55 Tahun	29	19.3	19.3	92.0
>56 Tahun	12	8.0	8.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

### Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	23	15.3	15.3	15.3
SMP	19	12.7	12.7	28.0
SMA	49	32.7	32.7	60.7
D3	19	12.7	12.7	73.3
S1	38	25.3	25.3	98.7
S2	2	1.3	1.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar	14	9.3	9.3	9.3
PNS	16	10.7	10.7	20.0
Wiraswasta	42	28.0	28.0	48.0
Swasta	13	8.7	8.7	56.7
Mahasiswa	14	9.3	9.3	66.0
ABRI / POLRI	27	18.0	18.0	84.0
Buruh / Tani	24	16.0	16.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**Penghasilan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 500	17	11.3	11.3	11.3
500 - 1 jt	13	8.7	8.7	20.0
1 jt - 2 jt	28	18.7	18.7	38.7
2 jt - 3 jt	14	9.3	9.3	48.0
> 5 jt	78	52.0	52.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**Status Pasien**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Umum	69	46.0	46.0	46.0
BPJS	81	54.0	54.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**Statistics**

		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
N	Valid	150	150	150	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.95	3.94	4.03	4.01	4.03	3.81	3.90	3.89

**S1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	4.0	4.0	4.0
	3	27	18.0	18.0	22.0
	4	85	56.7	56.7	78.7
	5	32	21.3	21.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**S2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	3.3	3.3	3.3
	3	31	20.7	20.7	24.0
	4	82	54.7	54.7	78.7
	5	32	21.3	21.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**S3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2.0	2.0	2.0
	3	27	18.0	18.0	20.0
	4	83	55.3	55.3	75.3
	5	37	24.7	24.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**S4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2.0	2.0	2.0
	3	26	17.3	17.3	19.3
	4	88	58.7	58.7	78.0
	5	33	22.0	22.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**S5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	2.7	2.7	2.7
	3	27	18.0	18.0	20.7
	4	79	52.7	52.7	73.3
	5	40	26.7	26.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**S6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2.0	2.0	2.0
	3	45	30.0	30.0	32.0
	4	80	53.3	53.3	85.3
	5	22	14.7	14.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**S7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2.0	2.0	2.0
	3	37	24.7	24.7	26.7
	4	82	54.7	54.7	81.3
	5	28	18.7	18.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**S8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	39	26.0	26.0	26.0
	4	89	59.3	59.3	85.3
	5	22	14.7	14.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**Statistics**

		T1	T2	T3	T4	T5	T6
N	Valid	150	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.97	4.01	3.99	3.95	3.99	3.87

**T1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	3.3	3.3	3.3
	3	27	18.0	18.0	21.3
	4	85	56.7	56.7	78.0
	5	33	22.0	22.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

T2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	2.7	2.7	2.7
	3	28	18.7	18.7	21.3
	4	81	54.0	54.0	75.3
	5	37	24.7	24.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

T3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	2.7	2.7	2.7
	3	27	18.0	18.0	20.7
	4	85	56.7	56.7	77.3
	5	34	22.7	22.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

T4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	2.7	2.7	2.7
	3	31	20.7	20.7	23.3
	4	83	55.3	55.3	78.7
	5	32	21.3	21.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

T5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	2.7	2.7	2.7
	3	33	22.0	22.0	24.7
	4	74	49.3	49.3	74.0
	5	39	26.0	26.0	100.0



**T5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	2.7	2.7	2.7
	3	33	22.0	22.0	24.7
	4	74	49.3	49.3	74.0
	5	39	26.0	26.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**T6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.3	1.3	1.3
	3	37	24.7	24.7	26.0
	4	89	59.3	59.3	85.3
	5	22	14.7	14.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**Statistics**

		C1	C2	C3	C4	C5	C6
N	Valid	150	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.95	4.01	3.97	3.90	4.09	3.85

**C1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2.0	2.0	2.0
	3	29	19.3	19.3	21.3
	4	90	60.0	60.0	81.3
	5	28	18.7	18.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**C2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2.0	2.0	2.0
	3	27	18.0	18.0	20.0
	4	86	57.3	57.3	77.3
	5	34	22.7	22.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**C3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.3	1.3	1.3
	3	31	20.7	20.7	22.0
	4	86	57.3	57.3	79.3
	5	31	20.7	20.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**C4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	3	42	28.0	28.0	28.7
	4	78	52.0	52.0	80.7
	5	29	19.3	19.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**C5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.3	1.3	1.3
	3	13	8.7	8.7	10.0
	4	105	70.0	70.0	80.0
	5	30	20.0	20.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**C6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	44	29.3	29.3	29.3
	4	84	56.0	56.0	85.3
	5	22	14.7	14.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**Statistics**

		L1	L2	L3	L4	L5	L6
N	Valid	150	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.97	4.03	4.09	3.97	3.93	3.96

**L1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.3	1.3	1.3
	3	27	18.0	18.0	19.3
	4	95	63.3	63.3	82.7
	5	26	17.3	17.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

L2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	3	24	16.0	16.0	16.7
	4	95	63.3	63.3	80.0
	5	30	20.0	20.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

L3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	3	17	11.3	11.3	12.0
	4	99	66.0	66.0	78.0
	5	33	22.0	22.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

L4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	3	26	17.3	17.3	18.0
	4	100	66.7	66.7	84.7
	5	23	15.3	15.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

L5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	34	22.7	22.7	22.7
	4	92	61.3	61.3	84.0
	5	24	16.0	16.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## L6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	3	33	22.0	22.0	22.7
	4	87	58.0	58.0	80.7
	5	29	19.3	19.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

### Lampiran 13. Uji Validitas

#### Factor Analysis 1

##### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.626
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	2778.443
	df
	325
	Sig.
	.000

##### Rotated Component Matrix 1

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
S1	.719						
S2	.725						
S3	.836						
S4	.720						
S5	.827						
S6					.627		
S7							.533
S8		.814					
T1	.606						
T2	.748						
T3	.840						
T4	.670						
T5	.781						
T6		.898					
C1				.652			
C2				.807			
C3				.790			
C4					.746		
C5							.719
C6		.703					
L1			.834				
L2			.774				
L3			.796				
L4						.767	
L5						.518	
L6						.630	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 9 iterations.

## Factor Analysis 2

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.683
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1661.790
	df	120
	Sig.	.000

### Rotated Component Matrix 2

#### Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component			
	1	2	3	4
S1	.610			
S2	.728			
S3	.825			
S4	.727			
S5	.853			
T2	.742			
T3	.869			
T4	.653			
T5	.761			
C1			.787	
C2			.804	
C4				
C5				
L1		.850		
L2		.822		
L3		.791		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

## Lampiran 14. Uji Reliabilitas

### Cronbach's Alpha Satisfaction

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.798	.794	8

### Cronbach's Alpha Trust

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.775	.769	6

### Cronbach's Alpha Commitment

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.655	.654	6

### Cronbach's Alpha Loyalty

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.712	.712	6



### Lampiran 15. Uji Normalitas

#### Satisfaction terhadap Trust

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.09250180
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.063
Kolmogorov-Smirnov Z		.907
Asymp. Sig. (2-tailed)		.383

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### Satisfaction terhadap Commitment

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.94681665
Most Extreme Differences	Absolute	.048
	Positive	.048
	Negative	-.045
Kolmogorov-Smirnov Z		.594
Asymp. Sig. (2-tailed)		.873

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Satisfaction terhadap Loyalty

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.20761914
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.069
	Negative	-.044
Kolmogorov-Smirnov Z		.848
Asymp. Sig. (2-tailed)		.469

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Satisfaction + Trus terhadap Loyalty

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.20675685
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.038
Kolmogorov-Smirnov Z		.711
Asymp. Sig. (2-tailed)		.692

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Satisfaction + Commitment terhadap Loyalty

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.17946511
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.060
	Negative	-.045
Kolmogorov-Smirnov Z		.733
Asymp. Sig. (2-tailed)		.657

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Lampiran 16. Uji Multikolinearitas

### Satisfaction terhadap Trust

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.130	.779		-.166	.868		
SkorTot_S	.758	.025	.930	30.900	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: SkorTot\_T

### Satisfaction terhadap Commitment

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	11.310	1.388		8.146	.000		
SkorTot_S	.395	.044	.596	9.036	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: SkorTot\_C

### Satisfaction terhadap Loyalty

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	15.977	1.574		10.148	.000		
SkorTot_S	.253	.050	.386	5.096	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: SkorTot\_L

## Satisfaction + Trus terhadap Loyalty

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	15.977	1.574		10.148	.000		
SkorTot_S	.253	.050	.386	5.096	.000	1.000	1.000
2 (Constant)	15.970	1.579		10.112	.000		
SkorTot_S	.295	.136	.452	2.177	.031	.134	7.451
SkorTot_T	-.056	.167	-.070	-.339	.735	.134	7.451

a. Dependent Variable: SkorTot\_L

## Satisfaction + Commitment terhadap Loyalty

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	15.977	1.574		10.148	.000		
SkorTot_S	.253	.050	.386	5.096	.000	1.000	1.000
2 (Constant)	13.935	1.877		7.424	.000		
SkorTot_S	.181	.061	.277	2.964	.004	.644	1.552
SkorTot_C	.181	.092	.183	1.955	.052	.644	1.552

a. Dependent Variable: SkorTot\_L

## Lampiran 17. Uji Autokorelasi

### Satisfaction terhadap Trust

#### Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value <sup>a</sup>	-.03862
Cases < Test Value	21
Cases >= Test Value	129
Total Cases	150
Number of Runs	39
Z	.644
Asymp. Sig. (2-tailed)	.519

a. Median

### Satisfaction terhadap Commitment

#### Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value <sup>a</sup>	-.07971
Cases < Test Value	19
Cases >= Test Value	131
Total Cases	150
Number of Runs	37
Z	1.051
Asymp. Sig. (2-tailed)	.293

a. Median

## Satisfaction terhadap Loyalty

## Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value <sup>a</sup>	-.06987
Cases < Test Value	24
Cases >= Test Value	126
Total Cases	150
Number of Runs	43
Z	.515
Asymp. Sig. (2-tailed)	.607

a. Median

## Satisfaction + Trus terhadap Loyalty

## Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value <sup>a</sup>	-.07070
Cases < Test Value	26
Cases >= Test Value	124
Total Cases	150
Number of Runs	47
Z	.866
Asymp. Sig. (2-tailed)	.387

a. Median

## Satisfaction + Commitment terhadap Loyalty

## Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value <sup>a</sup>	-.06682
Cases < Test Value	31
Cases >= Test Value	119
Total Cases	150
Number of Runs	47
Z	-.799
Asymp. Sig. (2-tailed)	.424

a. Median



### Lampiran 18. Uji Heteroskedastisitas

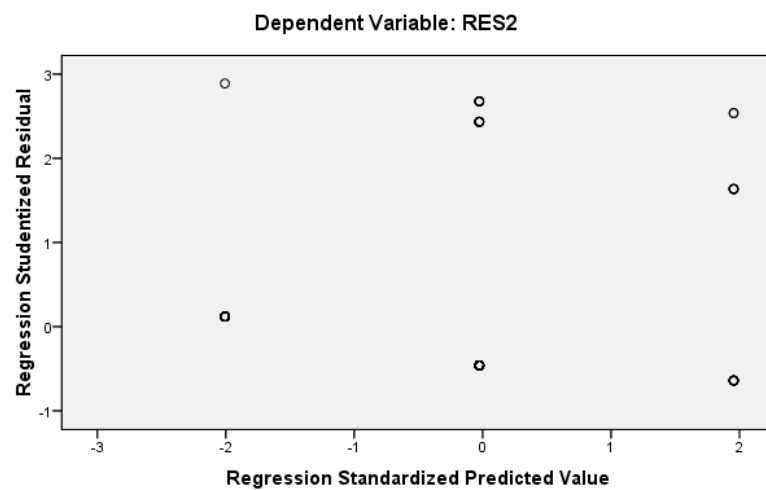
Satisfaction terhadap Trust

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.818	.209		3.922	.000
	Satisfaction	-.158	.052	-.243	-3.049	.003

a. Dependent Variable: RES2

Scatterplot



Satisfaction terhadap Commitment

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.411	.192		2.134	.034
	Satisfaction	-.036	.048	-.062	-.759	.449

a. Dependent Variable: RES2

## Satisfaction terhadap Loyalty

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.071	.222		.320	.749
	Satisfaction	.053	.055	.078	.951	.343

a. Dependent Variable: RES2

## Satisfaction + Trus terhadap Loyalty

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.115	.224		.512	.609
	Satisfaction	.136	.086	.201	1.576	.117
	Trust	-.093	.074	-.161	-1.265	.208

a. Dependent Variable: RES2

## Satisfaction + Commitment terhadap Loyalty

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.013	.271		-.049	.961
	Satisfaction	.035	.065	.051	.534	.594
	Commitment	.038	.071	.052	.537	.592

a. Dependent Variable: RES2

### Lampiran 19. Hasil Pengujian *Regresi Baron and Kenny*

#### Satisfaction terhadap Trust

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.767 <sup>a</sup>	.588	.586	.380

a. Predictors: (Constant), Satisfaction

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.538	1	30.538	<b>211.639</b>	.000 <sup>a</sup>
	Residual	21.355	148	.144		
	Total	51.893	149			

a. Predictors: (Constant), Satisfaction

b. Dependent Variable: Trust

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.452	.248		1.823	.070
	Satisfaction	.897	.062	.767	<b>14.548</b>	.000

a. Dependent Variable: Trust

#### Satisfaction terhadap Commitment

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.519 <sup>a</sup>	.269	.264	.399

a. Predictors: (Constant), Satisfaction

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.672	1	8.672	<b>54.565</b>	.000 <sup>a</sup>
	Residual	23.521	148	.159		
	Total	32.193	149			

a. Predictors: (Constant), Satisfaction

b. Dependent Variable: Commitment

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.168	.260		8.341	.000
	Satisfaction	.478	.065	.519	<b>7.387</b>	.000

a. Dependent Variable: Commitment

### Satisfaction terhadap Loyalty

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.265 <sup>a</sup>	.070	<b>.064</b>	.444

a. Predictors: (Constant), Satisfaction

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.197	1	2.197	<b>11.158</b>	.001 <sup>a</sup>
	Residual	29.137	148	.197		
	Total	31.333	149			

a. Predictors: (Constant), Satisfaction

b. Dependent Variable: Loyalitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.108	.289		10.741	.000
	Satisfaction	.241	.072	.265	<b>3.340</b>	.001

a. Dependent Variable: Loyalitas

### Satisfaction + Trus terhadap Loyalitas

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.265 <sup>a</sup>	.070	<b>.058</b>	.445

a. Predictors: (Constant), Trust, Satisfaction

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.207	2	1.103	<b>5.568</b>	.005 <sup>a</sup>
	Residual	29.127	147	.198		
	Total	31.333	149			

a. Predictors: (Constant), Trust, Satisfaction

b. Dependent Variable: Loyalitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.117	.294		10.622	.000
	Satisfaction	.260	.113	.286	2.306	.022
	Trust	-.021	.096	-.028	<b>-.222</b>	.824

a. Dependent Variable: Loyalitas

## Satisfaction + Commitment terhadap Loyalty

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.267 <sup>a</sup>	.071	<b>.059</b>	.445

a. Predictors: (Constant), Commitment, Satisfaction

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.231	2	1.116	<b>5.635</b>	.004 <sup>a</sup>
	Residual	29.102	147	.198		
	Total	31.333	149			

a. Predictors: (Constant), Commitment, Satisfaction

b. Dependent Variable: Loyalitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.025	.352		8.598	.000
	Satisfaction	.222	.084	.245	2.630	.009
	Commitment	.038	.092	.039	<b>.418</b>	.677

a. Dependent Variable: Loyalitas