

## RINGKASAN

Rumah sakit merupakan suatu sarana pelayanan jasa kesehatan di Indonesia yang sangat penting dan sangat dipengaruhi oleh aspek sosial ekonomi masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Menurut UU No. 44 tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat, yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Febriawati, 2013).

Rumah sakit sebagai perusahaan pelayanan jasa kesehatan tidak terlepas dari tuntutan untuk terus menerus meningkatkan kualitasnya baik dalam pelayanan kesehatan maupun aspek bisnis dan manajerial. Hal ini tentunya dengan tujuan untuk menghasilkan pelayanan jasa yang bermutu, berkualitas serta berkompeten. Peningkatan mutu dan kualitas pelayanan akan menyebabkan rumah sakit dapat bertahan menghadapi arus persaingan dengan rumah sakit lainnya.

Hubungan antara rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan kesehatan dengan pasien sebagai konsumen pemakai jasa layanan kesehatan rumah sakit, merupakan suatu hubungan yang tidak dapat dipisahkan. Hubungan ini merupakan suatu *relationship marketing*. Payne (1993) mengemukakan bahwa *relationship marketing* adalah pemasaran yang berfokus kepada *customer*

*retention*, dimana layanan pada pelanggan sangat ditekankan, komitmen dan kontak dengan pelanggan sangat tinggi serta kualitas menjadi pusat perhatian.

Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, perilaku loyalitas dan *word of mouth* pasien saling berhubungan. Hubungan inilah yang nantinya akan mempengaruhi pertumbuhan rumah sakit. Kualitas pelayanan merupakan tingkat dimana sebuah barang atau jasa cocok dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, yang terdiri atas dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* (Zikmund & Babin, 2011; Kotler & Keller, 2009).

Kepuasan merupakan suatu fungsi dari kesan kinerja yang dialami dan harapan yang diinginkan atas suatu pelayanan (Kotler & Keller, 2009).

Loyalitas adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai dimasa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih (Kotler & Keller, 2009).

*Word of mouth* adalah komunikasi dalam pemasaran yang mengindikasikan seberapa besar kemungkinan pelanggan akan menceritakan pengalamannya mengkonsumsi dan memakai barang atau jasa kepada orang lain (Babin *et al.*, 2005).

Peningkatan kualitas pelayanan ini, menyebabkan pasien akan puas, loyal dan akan melakukan *word of mouth* tentang pelayanan yang diterimanya kepada saudara, keluarga dan temannya sehingga profit rumah sakit meningkat dan mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya dimasa mendatang. Oleh karena itu, mengukur tingkat kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas dan keinginan

melakukan *word of mouth* pasien terhadap rumah sakit sebagai penyedia layanan jasa kesehatan sangatlah perlu dan penting, walaupun hal ini tidak semudah mengukur tekanan darah pasien.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap *word of mouth* pasien. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai pemediasi. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap *word of mouth* dengan kepuasan pasien sebagai pemediasi.

Rancangan penelitian yang digunakan adalah rancangan penelitian deskriptif dengan model pendekatan observasi secara *cross sectional*. Data yang didapat dari penyebaran kuisioner kepada responden dianalisis menggunakan metode SEM. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Poso Provinsi Sulawesi Tengah. Jumlah sampel sesuai dengan kriteria SEM adalah 100-200 sampel (Ghozali, 2013). Maka, untuk mengantisipasi adanya kuisioner yang rusak dan untuk memenuhi kecukupan sampel penelitian, maka kuisioner yang disebar sebanyak 180. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *cluster sampling*.

Analisis ini berisi tentang bahasan secara deskriptif mengenai tanggapan yang diberikan responden pada kuisioner. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono,

2004). Uji validitas bertujuan untuk mengetahui seberapa tepat suatu tes melakukan fungsi ukurnya. Semakin tinggi validitas suatu fungsi ukur, semakin tinggi pengukuran mengenai sarannya (Sekaran, 2006). Untuk uji validitas akan digunakan *confirmatory Factor Analysis* dengan bantuan Amos 6. Item pertanyaan dikatakan valid jika memiliki *factor loading*  $\geq 0,50$  dan telah terekstrak sempurna (Ghozali, 2013). Reabilitas suatu pengukuran mencerminkan apakah suatu pengukuran dapat terbebas dari kesalahan (*error*), sehingga memberikan hasil pengukuran yang konsisten pada kondisi yang berbeda dan pada masing-masing butir dalam instrumen (Sekaran, 2006). Untuk mengukur realibilitas, alat pengukuran yang digunakan adalah teknik analisis *Cronbach Alpha*. Untuk pengujian hipotesis digunakan analisis jalur *Path Analysis* merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda, atau penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model kasual) (Ghozali, 2013). Pada teknik pengujian hipotesis digunakan untuk menguji hipotesis dan menghasilkan suatu model yang baik. Untuk mengujinya digunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan program AMOS 6.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan nilai signifikan C.R 3,516 ( $p < 0,05$ ), kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan nilai C.R 2,164 ( $p < 0,05$ ), kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth* dengan nilai C.R 2,625 ( $p < 0,05$ ), kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai pemediasi dengan nilai (C.R 3,516; 4,288) ( $p < 0,05$ ) dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth* melalui

kepuasan pasien sebagai pemediasi (C.R 3,516; 5,795) ( $p < 0,05$ ) di RSUD Poso  
Provinsi Sulawesi Tengah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aljumaa, A. 2014. Investigating the Mediating Effect of Customer Satisfaction in the Service Quality–Word of Mouth relationship. *International Journal of Business and Management Invention*, III(3), 40-44.
- Allsop, D. T., Basset, B. R., & Hoskins, J. A. 2007. Word-of-Mouth Research : Principles and Applications. *Journal Of Advertising Research*, 398-441.
- Andrei, A. G. 2012. A Word-of-Mouse Approach For Word-of-Mouth Measurement. *The USV Annals of Economic and Public Administration*, 12(2 (16)), 87-93.
- Ardani, W., & Suprapti, N. W. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan WOM (Studi di RSUD Wangaya Denpasar).*[Tesis]. Bali: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian. Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT.Asdi Mahasatya. Hal 108-112, 119, 200
- Arndt, J. 1967. Role of Product-Related Conversations in the Diffusion of a New Product. *Journal Of Marketing Research*, 4(3), 291-295.
- Asri, Muhammad. 2014. Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan, *Percieved Value*, Kepuasan dengan Loyalitas dan *Word Of Mouth* (WOM) (Studi pada Pasien Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo). [Tesis]. Surakarta : Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
- Baloglu, S. 2002. Dimensions of Costumer Loyalty. Separating Friends from Well Wishers. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quartely*, 47-59.
- Buttle, F. 2004. *Costumer Relationship Management. Cocncepts and Tools*. Jakarta: Bayu Media Publishing. Hal 28
- Cheng, T., Lai, L., & Yeung, A. 2008. The Driving Forces of Customer Loyalty A Study of Internet Service Providers in. *International Journal of E-Business Research*, 26-42.
- Chaniotakis, I. E., & Lymperpoulos, C. 2009. Service Quality Effect on Satisfaction and Word of Mouth in The Health Care Industry. *Journal Of Managing Service Quality*, 229-242.
- Davidow, M. 2003. Have You Heard The Word? The Effect of Word Of Mouth On Perceifed Justice, Satisfaction and Repurchase Intentions. *Journal of Complaining Behavior*, 16, 67-80.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta.
- Faisal. 2014. Pengaruh Tingkat Kepuasan (*Satisfaction*) pada Loyalitas Pasien dengan Kepercayaan (*Trust*) dan Komitmen (*Commitment*) Sebagai Pemediiasi di RSD Madani Palu Sulawesi Tengah. [Tesis]. Surakarta : Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.

- Febriawati, H. 2013. *Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Goshen Publishing. Hal 5
- Ferdinand, A. 2006. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Hal 45-47, 56, 60-65
- Ghozali, I. 2013. *Model Persamaan Struktural. Konsep & Aplikasi Dengan Program AMOS 21.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Hal 11, 61-73
- Goyette, I., Ricard, L., Bergeron, J., & Marticotte, F. 2010. e-WOM Scale: Word-of-Mouth Measurement Scale for e-Services Context. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 5–23.
- Griffin, J. 2002. *Customer Loyalty: How To Earn, How To Keep it*. Singapore: The Free Press. Hal 124
- Gunawan, K., & Djati, S. P. 2011. Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 32-39.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., & Black, W. 2010. *Multivariate Data Analysis* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. Hal 87
- Hartono, B. 2010. *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Hal 6, 18-25
- Herr, P., Kardes, F., & Kim, J. 1991. Effects of Word-of-Mouth and Product-Attribute Information on Persuasion: An Accessibility-Diagnosticity Perspective. *Journal Of Consumer Research*, 17, 454-462.
- Irfan, S. M., Ijaz, A., & Farooq, M. M. 2012. Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospitals in Pakistan : An Empirical Assesment. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 870-877.
- Jan, M. T., Abdullah, K., & Shafiq, A. 2013. The Impact Of Customer Satisfaction on Word-of-Mouth : Conventional Bank of Malaysia Investigated. *International Journal of Information Technology & Computer Science (IJITCS)*, 10(3), 14-23.
- Kementerian Kesehatan RI. 2010. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 340/Menkes/Per/III/2010/ Tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta.
- Kesuma, I. W. 2013. Service Quality Influence on Patient Loyalty : Customer Relationship Management as Mediation Variable (Study on Private Hospital Industry in Denpasar). *International Journal of Business and Commerce*, 2, 1-14.
- Khalid, S., Ahmed, M. A., & Ahmad, Z. 2013. Word-of-Mouth Communications : A Powerfull contributor to Consumers Decision-making in Healthcare Market. *International Journal of Bussiness and Management Invention*, II(5), 55-64.
- Kotler, P., & Keller, K. 2009. *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). Jakarta: Penerbit Erlangga. Hal 5, 140, 142-145

- Lee, H., Lee, Y., & Yoo, D. 2000. The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction. *Journal of Service Marketing*, 217-231.
- Liao, K.-H. 2012. Service Quality, and Customer Satisfaction: Direct and Indirect Effects in a B2B Customer Loyalty Framework. *The Journal of Global Business Management*, 86-93.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. 2011. *Pemasaran Jasa. Manusia, Teknologi, Strategi. Perspektif Indonesia* (Vol. I). Jakarta: Penerbit Erlangga. Hal 110-112
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Berbasis Kompetensi* (3th ed.). Jakarta: Penerbit Salemba Empat. Hal 228-232,
- Mortazavi, S., Kazemi, M., Shirazi, A., & Azis-Abadi, A. 2009. The Relationship between Patient Satisfaction and Loyalty in The Private Hospital Industry. *Iranian Journal Public Health*, 38 , 60-69.
- Mosahab, R., Mahamad, O., & Ramayah, T. 2010. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of. *International Business Research*, III, 72-80.
- Munawaroh. 2012. *Panduan Memahami Metodologi Penelitian*. Malang: Intimedia. 22-26, 31-37
- Murti, B. 2010. *Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan* (2nd ed.). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Hal 54-55
- Naik, J.R, Anand, Byram., Bashir Irfan. (2013). Healthcare Service Quality and word of mouth: Key drivers to achieve Patient Satisfaction. *Pacific Business Review International* .5 (12). 39-44.
- Oh, H. 1999. Service quality, customer satisfaction, and customer value: A holistic perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 67-82.
- Parasuraman, A., Valarie , Z. A., & Berry, L. L. 1994. Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: implications for Furtiier Research. *Journal of Marketing*, Vol. 58, 111-124.
- Parasuraman, A., Zethml, V. A., & Berry, L. L. 1988. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Patawati, Zain, D., Setiawan, M., & Rahayu, M. 2013. Patient Satisfaction, Trust and Commitment: Mediator of Service. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 7(6), 01-14.
- Payne, A. 1993. *The Essence Of Service Marketing* . Engelwood Cliffs NJ: Prentice Hall. Hal 27
- Putri, N. R., & Suhariadi, F. 2013. Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dengan Word of Mouth pada Pelanggan Klinik Kecantikan London Beauty Centre. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 02, 1-7.



- Rahayu, S. 2011. Internal Customer Satisfaction and Service Quality Toward Trust and Word of Mouth. *ASEAN Marketing Journal*, III, 114-123.
- Ramez, W. S. 2012. Patient's Perception of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intension : An Empirical Study in Bahrain. *International Journal of Business Social Science*, III, 131-141.
- Reingen, P. H., & Walker, B. A. 2001. Cross-Unit Competition for a Market Charter: The Enduring Influence of Structure. *Journal Of Marketing*, 65, 29-31.
- Ristanti, V., Shihab, M. S., & Rekarti, E. 2011. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 9, 1-12.
- Sallis, Edward. 2012. *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta : Ircisod. Hal 66
- Sanayei, A., & Jokar, A. 2013. Determining the Effect of Electronic Services Quality on Electronic Satisfaction and Positive Word of Mouth (Case Study: Different Branches of Shiraz Mellat Bank Customers. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 03, 103-111.
- Sekaran, U. 2006. *Reseach Methods for Bussiness : A Skill Building Approach* (2nd ed.). New York: John Willey and Son. Hal 129
- Shabbir, S., Kaufmann, H. R., & Shehzad, M. 2010. Service quality, word of mouth and trust: Drivers to achieve patient satisfaction. *Scientific Research and Essays*, Vol. 5(17), 2457-2462.
- Siregar, C., & Amalia, L. 2012. *Farmasi Rmah Sakit : Teori & Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. Hal 7
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Hal 5,76-79
- Suryawati, C., Dharminto, & Shaluhiah, Z. 2006. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 09, 177-184.
- Sutharjana, N. K., Thoyib, A., Taroena, E. A., & Rahayu, M. 2013. Organizational Citizenship Behavior Effect On Patient Satisfaction And Loyalty Through Service Quality (Study On Maternity Hospitals In Indonesia). *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 2, 288-299.
- Taghizadeh, H., Taghipourian, M. J., & Khazaei, A. 2013. The Effect of Customer Satisfaction on Word of Mouth Communication. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 5(8), 2569-2575.
- Terblanche, N. 2013. An explatory study of co-production and its outcomes in the South African do-it-yourself hardware market. *Sothern African Business Review*, 17, 218-238.

- Tjiptono, F. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit ANDI. Hal 11-15, 126-130, 134
- Tjiptono, F., & Anastasia, D. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit ANDI. Hal 63
- Trarintya, M. P. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar)*. [Tesis]. Bali: Universitas Udayana.
- Wangenheim, F., & Bayo'n, T. 2007. Satisfaction, loyalty and word of mouth within the customer base of a utility provider: Differences between stayers, switchers and referral switchers. *Journal of Consumer Behaviour, III*, 211–220.
- Wangenheim, F., & Bayón, T. 2007. The chain from customer satisfaction via word-of-mouth. *J. of the Acad. Mark. Sci.*, 233–249.
- Zikmund, W. G., & Babin, B. J. 2011. *Menjelajahi Riset Pemasaran* (10 ed.). Jakarta: Salemba Empat. Hal 25

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian di RSUD Poso



Nomor : 25/D3.04/02.6.2014  
Lamp. : -  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada : Yth. Direktur RSUD Poso, Kabupaten Poso  
di Sulawesi Tengah

Dengan hormat,  
Sehubungan dengan pelaksanaan penyusunan Proposal Penelitian guna penyusunan Tesis oleh peserta program Pascasarjana :

N a m a : Stephen Son Satigi  
Nomor Induk Mhs. : SBF101340245  
Topik / Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas dan *Word of Mouth* (WOM) dengan Kepuasan Pasien Sebagai Pemediasi.

Maka guna melengkapi penelitiannya dengan ini mohon bantuan agar peserta program Pascasarjana kami tersebut dapat diberikan ijin untuk melakukan penelitian di RSUD Poso, Kabupaten Poso, Sulawesi Tengah.

Demikian, terima kasih atas perhatian dan bantuannya.

Surakarta, 02 Juni 2014  
Dekan Fakultas Farmasi  
  
Prof. Dr. K.A. Oetari., SU., MM, Apt

## Lampiran 2. Surat Izin Penelitian di RSUD Poso



**PEMERINTAH KABUPATEN POSO**  
**BADAN LAYANAN UMUM DAERAH**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH POSO**

Jl. Jend. Sudirman No. 33 Telp. (0452) 21071,23645 Fax. 324965 Poso



### Surat Izin Penelitian

No. 1059/445/RSUD Poso/2014

Yang bertanda tangan di bawah Sekretaris Badan Layanan Umum Daerah RSUD Poso, menerangkan bahwa sehubungan dengan penyusunan proposal penelitian guna penyusunan Tesis bagi Mahasiswa, atas nama :

Nama : STEPHEN SON SATIGI  
Nim : SBF 101340245  
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pada Loyalitas dan Word of Mouth (WOM) Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Pemediasi

Dengan ini memberikan izin untuk melakukan pengambilan data pada tanggal 12 s/d 27 Juni 2014 dilingkungan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Poso dengan ketentuan :

1. Penelitian bolch mengganggu kelangsungan pelayanan Rumah Sakit.
2. Mengikuti etika penelitian yang seharusnya
3. Bersedia melakukan konfirmasi dari hasil penelitian
4. Hasil penelitian tidak boleh dipublikasikan secara umum kecuali untuk kepentingan pendidikan.

Demikian Surat Izin ini dibuat dengan benar tanpa paksaan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Poso, 12 Juni 2014

BADAN LAYANAN UMUM DAERAH  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH POSO  
an. DIREKTUR  
SEKRETARIS



*Risa Rerungan*  
RISA RERUNGAN, SKM, M.Kes  
NIP. 19740701 199803 1 011

### Lampiran 3. Surat Perjanjian Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN POSO**  
**BADAN LAYANAN UMUM DAERAH**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH POSO**  
Jl. Jend. Sudirman No. 33 Telp. (0452) 21071,23645 Fax. 324965 Poso



#### SURAT PERJANJIAN PENELITIAN

No 1050 / 420 / RSUD Poso / 2014

Yang bertanda tangan di bawah ini :

**N a m a** : STEPHEN SON SATIGI  
**NIM** : SBF 101340245  
**Asal Perguruan Tinggi** : Universitas Setia Budi  
**J u d u l** : Pengaruh Kualitas Pada Loyalitas dan Word of Mouth (WOM)  
Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Pemediasi  
**No. Hp pribadi** : -

Dengan ini menyatakan bersedia untuk memenuhi ketentuan pengambilan data yang dikeluarkan oleh Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Poso :

1. Penelitian tidak boleh mengganggu kelangsungan pelayanan Rumah Sakit;
2. Mengikuti etika penelitian yang seharusnya;
3. Bersedia melakukan konfirmasi dari hasil penelitian;
4. Hasil penelitian 1 (satu) rangkap diserahkan ke Rumah Sakit;
5. Hasil penelitian tidak boleh dipublikasikan secara umum kecuali untuk kepentingan pendidikan.

Jika dikemudian hari saya tidak memenuhi ketentuan tersebut diatas maka pihak Rumah Sakit berhak untuk membatalkan, menghentikan, memblokir dan tidak mengakui pengambilan data tersebut.

Demikian Surat Perjanjian ini dibuat dengan benar tanpa paksaan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Poso, 12 Juni 2014

PEMOHON

BADAN LAYANAN UMUM DAERAH  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH POSO  
An. DIREKTUR  
SEKRETARIS



*Risa Rerungan SKM, M.Kes*  
RISA RERUNGAN SKM, M.Kes  
NIP. 19740721 199803 1 012

*Stephen Son Satigi*  
STEPHEN SON SATIGI

#### Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Penelitian di RSUD Poso



**PEMERINTAH KABUPATEN POSO  
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH POSO**

*Jl. Jend. Sudirman No. 33 Telp. (0452) 21071,23645 Fax, 324965 Poso*



**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

No. 1339 / 420 / RSUD Poso/2014

Yang bertanda tangan di bawah ini Sekretaris Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Poso, menerangkan bahwa :

**N a m a** : STEPHEN SON SATIGI  
**N I M** : SBF101340245  
**J u d u l** : Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Loyalitas dan Word Of Mouth (WOM) dengan Kepuasan Pasien Sebagai Pemediasi

Telah melaksanakan penelitian di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Poso sesuai surat dari Universitas Setia Budi, Nomor, 25/D3.04/02.6.2014 sejak tanggal 12 s/d 27 Juni 2014.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Poso, 24 Juni 2014

**BADAN LAYANAN UMUM DAERAH  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
an. DIREKTUR**

**RISA RERUNGAN, SKM, M.Kes**  
NIP. 19740701 199803 1 011

## Lampiran 5. Kuisisioner Penelitian

### KUISISIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Perkenankan saya meminta Anda menyisihkan waktu beberapa menit untuk mengisi kuisisioner ini. Tujuan dari penyebaran kuisisioner ini adalah untuk memperoleh data bagi penelitian dalam rangka penulisan Tesis di Program Pasca Sarjana Manajemen Farmasi Universitas Setia Budi. Dalam kuisisioner ini jawaban Anda tidak akan dinilai benar atau salah, melainkan hanya untuk mengetahui pendapat Anda mengenai pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas dan *word of mouth* dengan kepuasan pasien sebagai variabel pemediasi.

Partisipasi Anda sangat saya harapkan, atas perhatian dan kesediaan Anda saya ucapkan terima kasih. Tuhan memberkati.

Hormat saya,

Stephen Son Satigi  
SBF 101340245

**Petunjuk pengisian kuesioner :**

1. Bacalah instruksi umum yang diberikan di awal pertanyaan.
2. Jawablah seluruh pertanyaan, tanpa ada yang terlewat.
3. Mohon menjawab sesuai dengan apa yang anda alami.

No. Responden

.....

Ruangan

.....

**I. Identitas Responden**

Isilah jawaban anda dengan memberi tanda (√) pada lingkaran jawaban yang Anda pilih.

1. Jenis Kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

2. Usia (tahun) :

- 17 – 30
- 31 – 40
- 41 – 50
- 51 – 60
- > 61

3. Pendidikan terakhir Anda (ijazah terakhir yang dimiliki) :

- SD/Sederajat
- SMP/Sederajat
- SMU/Sederajat
- Akademi/Diploma
- Sarjana (S1)
- Magister (S2)
- Doktor (S3)



4. Pekerjaan Anda saat ini :

- Pelajar/Mahasiswa
- Karyawan Swasta
- Wiraswasta
- TNI / POLRI
- PNS
- Lain – lain : (sebutkan) .....

5. Kunjungan Anda di RSUD Poso saat ini adalah yang :

- Satu Kali
- Dua kali
- Tiga kali
- Lebih dari tiga kali

## II. Pernyataan Responden

Pernyataan-pernyataan berikut ini adalah untuk mengetahui pendapat anda mengenai pelayanan di RSUD Poso. Berilah tanda (√) pada lingkaran jawaban yang anda pilih.

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Contoh :

Skor			
(STS)	(TS)	(S)	(SS)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

NO	Kualitas Pelayanan	Skor			
	<b>Tangible (bukti fisik)</b>	(STS)	(TS)	(S)	(SS)
1	Fasilitas pendukung pelayanan RSUD Poso secara keseluruhan <i>belum</i> memadai.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Penampilan fisik petugas di RSUD Poso rapi dan menarik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Kondisi ruang periksa dan lingkungan RSUD Poso tampak bersih.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Ketersediaan obat-obatan di apotek RSUD Poso sudah lengkap.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<b>Reliability (kehandalan)</b>	(STS)	(TS)	(S)	(SS)
1	Prosedur penerimaan pasien di bagian administrasi dan pendaftaran RSUD Poso <i>berbelit-belit</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Jadwal visite dokter terhadap pasien sudah tepat waktu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Informasi yang diberikan oleh staf RSUD Poso kepada pasien sudah jelas dan tepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Tenaga medis cepat dalam menangani masalah dan kebutuhan pasien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<b>Responsiveness (ketanggapan)</b>	(STS)	(TS)	(S)	(SS)
1	Petugas layanan pendaftaran memberi pelayanan dengan cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Dokter di RSUD Poso cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Perawat di RSUD Poso cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Staf dan tenaga medis RSUD Poso <i>tidak bersedia</i> menerima saran dari pasien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<b>Assurance (jaminan)</b>	(STS)	(TS)	(S)	(SS)
1	Dokter di RSUD Poso terampil dalam bekerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Perawat di RSUD Poso terampil dalam bekerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Staf di RSUD Poso <i>belum</i> berkompeten dan belum memiliki pemahaman yang memadai.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4	Staf dan tenaga medis di RSUD Poso bersikap sopan dan menyenangkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
---	--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

**Empathy (empati)**

		(STS)	(TS)	(S)	(SS)
1	Staf dan tenaga medis di RSUD Poso selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	RSUD Poso <i>belum</i> memberikan pelayanan yang adil kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan ekonomi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Tenaga medis di RSUD Poso selalu bersedia untuk mendengarkan dan memahami keluhan dari pasien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Tenaga medis di RSUD Poso mampu memberikan rasa nyaman kepada pasien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

No	Kepuasan	Skor			
		(STS)	(TS)	(S)	(SS)
1	Pelayanan yang diberikan oleh RSUD Poso sesuai dengan yang saya harapkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Tarif dan biaya di RSUD Poso sesuai dengan pelayanan yang diberikan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Timbul perasaan senang setelah merasakan pelayanan di RSUD Poso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Secara keseluruhan pelayanan di RSUD Poso <i>belum</i> memuaskan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

No	Loyalitas	Skor			
		(STS)	(TS)	(S)	(SS)
1	Saya ingin untuk tetap memakai jasa RSUD Poso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Saya akan memilih RSUD Poso sebagai pilihan pertama apabila sakit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Saya akan menggunakan jasa pelayanan kesehatan RSUD Poso secara teratur.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Setelah merasakan pelayanan di RSUD Poso, saya <i>ingin beralih</i> ke rumah sakit lain	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

No	<i>Word Of Mouth (WOM)</i>	Skor			
		(STS)	(TS)	(S)	(SS)
1	Saya ingin untuk memberikan rekomendasi tentang rumah RSUD Poso kepada orang lain.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Saya ingin untuk menceritakan hal-hal yang positif tentang RSUD Poso ini kepada orang lain.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Saya ingin menceritakan <i>pengalaman buruk</i> yang saya alami selama menggunakan jasa pelayanan di RSUD Poso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Saya bersedia mengajak orang lain untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan di RSUD Poso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

..... **Terima Kasih** .....

## Lampiran 6. Data Karakteristik dan Tanggapan Responden

No	Ruangan	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Kunjungan
1	Perawatan Bedah	Laki-laki	41-50	SMP	Wiraswasta	Dua kali
2	Perawatan Bedah	Laki-laki	31-40	SMA	Wiraswasta	Lebih dari tiga
3	Perawatan Anak	Perempuan	17-30	S1	Wiraswasta	Tiga kali
4	Perawatan Anak	Perempuan	31-40	SMA	TNI/Polri	Lebih dari tiga
5	Perawatan Anak	Perempuan	31-40	SMA	PNS	Tiga kali
6	VIP	Laki-laki	31-40	SMA	PNS	Lebih dari tiga
7	VIP	Perempuan	17-30	DIPLOMA	Lain-lain/IRT	Lebih dari tiga
8	VIP	Laki-laki	17-30	SMA	PNS	Lebih dari tiga
9	Perawatan Bedah	Laki-laki	31-40	SMA	Wiraswasta	Lebih dari tiga
10	Perawatan Bedah	Laki-laki	51-60	SD	Wiraswasta	Lebih dari tiga
11	Perawatan Bedah	Laki-laki	17-30	SMA	Karyawan Swasta	Lebih dari tiga
12	Perawatan Bedah	Laki-laki	17-30	SMA	Wiraswasta	Lebih dari tiga
13	Perawatan Bedah	Laki-laki	51-60	S2	Lain-lain/Pensiunan	Lebih dari tiga
14	Perawatan Bedah	Laki-laki	31-40	SMA	Wiraswasta	Tiga kali
15	Interna	Perempuan	31-40	SMA	Wiraswasta	Tiga kali
16	Neurologi	Perempuan	41-50	SD	Lain-lain/IRT	Tiga kali
17	Neurologi	Perempuan	17-30	SMA	Karyawan Swasta	Tiga kali
18	Neurologi	Perempuan	17-30	SMA	Karyawan Swasta	Lebih dari tiga
19	Neurologi	Perempuan	17-30	SMA	Karyawan Swasta	Tiga kali
20	Neurologi	Perempuan	51-60	SMP	Karyawan Swasta	Lebih dari tiga
21	Neurologi	Perempuan	41-50	SMP	Wiraswasta	Lebih dari tiga
22	Interna	Perempuan	41-50	S1	PNS	Dua kali
23	VIP	Laki-laki	41-50	S1	PNS	Tiga kali
24	VIP	Perempuan	41-50	SMA	Lain-lain/IRT	Dua kali
25	Perawatan Anak	Perempuan	31-40	DIPLOMA	Karyawan Swasta	Tiga kali
26	interna	Perempuan	>61	SD	Wiraswasta	Lebih dari tiga
27	Perawatan Anak	Perempuan	31-40	SMA	Wiraswasta	Dua kali
28	Isolasi	Perempuan	41-50	SMA	Lain-lain/IRT	Dua kali
29	Neurologi	Laki-laki	31-40	S1	Karyawan Swasta	Dua kali
30	interna	Laki-laki	31-40	SMA	TNI/Polri	Dua kali
31	interna	Laki-laki	17-30	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Dua kali
32	Perawatan Bedah	Laki-laki	41-50	SMP	Wiraswasta	Lebih dari tiga
33	Perawatan Anak	Perempuan	31-40	S1	PNS	Lebih dari tiga
34	Isolasi	Laki-laki	51-60	SD	Wiraswasta	Dua kali
35	interna	Perempuan	41-50	SMP	Lain-lain/IRT	Lebih dari tiga
36	Perawatan Anak	Perempuan	31-40	DIPLOMA	PNS	Lebih dari tiga
37	VIP	Perempuan	51-60	SMA	Lain-lain/Pensiunan	Lebih dari tiga
38	interna	Perempuan	51-60	SD	Wiraswasta	Dua kali

39	Perawatan Bedah	Perempuan	41-50	DIPLOMA	PNS	Tiga kali
40	Neurologi	perempuan	51-60	SD	Wiraswasta	Dua kali
41	Perawatan Anak	Perempuan	17-30	SMA	Lain-lain/IRT	Dua kali
42	Isolasi	Laki-laki	51-60	SD	Wiraswasta	Lebih dari tiga
43	Perawatan Anak	Laki-laki	41-50	SMA	TNI/Polri	Lebih dari tiga
44	interna	Laki-laki	17-30	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Dua kali
45	Perawatan Anak	Perempuan	41-50	S1	PNS	Tiga kali
46	interna	Laki-laki	41-50	S1	PNS	Dua kali
47	Perawatan Bedah	Perempuan	41-50	S1	PNS	Tiga kali
48	Isolasi	Perempuan	51-60	SMP	Wiraswasta	Dua kali
49	Perawatan Anak	Perempuan	31-40	SMA	Wiraswasta	Dua kali
50	Kebidanan	Perempuan	31-40	SMA	Lain-lain/IRT	Dua kali
51	interna	Laki-laki	41-50	SMP	Karyawan Swasta	Tiga kali
52	Perawatan Bedah	Laki-laki	51-60	DIPLOMA	PNS	Tiga kali
53	Perawatan Anak	Perempuan	31-40	S1	Karyawan Swasta	Dua kali
54	Kebidanan	Perempuan	41-50	SMA	Wiraswasta	Lebih dari tiga
55	Perawatan Anak	Laki-laki	41-50	SMP	Wiraswasta	Lebih dari tiga
56	interna	Laki-laki	51-60	SD	Wiraswasta	Dua kali
57	Isolasi	Laki-laki	31-40	SMP	Wiraswasta	Dua kali
58	interna	Laki-laki	41-50	SMA	Wiraswasta	Lebih dari tiga
59	Kebidanan	Perempuan	51-60	SD	Wiraswasta	Tiga kali
60	Perawatan Anak	Laki-laki	31-40	SMA	Karyawan Swasta	Dua kali
61	interna	Perempuan	31-40	SMA	Wiraswasta	Dua kali
62	Perawatan Bedah	Perempuan	31-40	SMA	Lain-lain/IRT	Dua kali
63	interna	Perempuan	31-40	S1	PNS	Lebih dari tiga
64	Isolasi	Laki-laki	41-50	SMA	Wiraswasta	Dua kali
65	Kebidanan	Laki-laki	51-60	SMP	wiraswasta	Tiga kali
66	Perawatan Anak	Perempuan	51-60	SD	Wiraswasta	Dua kali
67	Perawatan Bedah	Perempuan	51-60	SMA	Lain-lain/IRT	Tiga kali
68	interna	Perempuan	51-60	SMP	Wiraswasta	Lebih dari tiga
69	Isolasi	Perempuan	31-40	SMP	Wiraswasta	Dua kali
70	Perawatan Anak	Laki-laki	41-50	S1	PNS	Tiga kali
71	interna	Laki-laki	31-40	SMA	TNI/Polri	Tiga kali
72	interna	Laki-laki	51-60	SMP	Wiraswasta	Tiga kali
73	Isolasi	Perempuan	41-50	SMA	Wiraswasta	Lebih dari tiga
74	interna	Perempuan	51-60	SD	Wiraswasta	Dua kali
75	Perawatan Bedah	Laki-laki	41-50	SMA	PNS	Dua kali
76	interna	Laki-laki	51-60	SMP	wiraswasta	Tiga kali
77	Perawatan Anak	Perempuan	41-50	SMP	Wiraswasta	Dua kali
78	interna	Perempuan	51-60	SMA	Lain-lain/IRT	Lebih dari tiga
79	Kebidanan	Perempuan	41-50	SMP	Lain-lain/IRT	Lebih dari tiga

80	interna	Perempuan	31-40	SMP	Wiraswasta	Dua kali
81	interna	Perempuan	17-30	SMA	Karyawan Swasta	Dua kali
82	Perawatan anak	Perempuan	41-50	SMA	Wiraswasta	Lebih dari tiga
83	interna	Perempuan	41-50	SMP	Wiraswasta	Dua kali
84	Perawatan Bedah	Laki-laki	41-50	SMA	Wiraswasta	Dua kali
85	interna	Perempuan	31-40	SMA	Wiraswasta	Dua kali
86	interna	Perempuan	41-50	SD	Wiraswasta	Lebih dari tiga
87	Perawatan Anak	Perempuan	31-40	DIPLOMA	Karyawan Swasta	Dua kali
88	interna	Laki-laki	41-50	SMA	Wiraswasta	Lebih dari tiga
89	Neurologi	Perempuan	51-60	SMA	Lain-lain/IRT	Lebih dari tiga
90	Perawatan anak	Perempuan	51-60	SMP	Wiraswasta	Lebih dari tiga
91	interna	Perempuan	31-40	SMP	Wiraswasta	Dua kali
92	Kebidanan	Laki-laki	31-40	S1	Karyawan Swasta	Dua kali
93	Perawatan Bedah	Laki-laki	31-40	SMA	TNI/Polri	Tiga kali
94	Isolasi	Perempuan	51-60	SMP	Wiraswasta	Tiga kali
95	interna	Perempuan	41-50	SMA	Wiraswasta	Lebih dari tiga
96	Perawatan Anak	Perempuan	17-30	S1	Karyawan Swasta	Lebih dari tiga
97	Kebidanan	Perempuan	17-30	S1	Karyawan Swasta	Dua kali
98	interna	Laki-laki	41-50	SMA	Wiraswasta	Lebih dari tiga
99	Perawatan anak	Perempuan	31-40	S1	PNS	Lebih dari tiga
100	Perawatan Anak	Laki-laki	41-50	SMA	PNS	Dua kali
101	interna	Laki-laki	51-60	SMP	wiraswasta	Tiga kali
102	Isolasi	Perempuan	51-60	SD	Wiraswasta	Dua kali
103	interna	Perempuan	51-60	SMA	Lain-lain/IRT	Lebih dari tiga
104	interna	Perempuan	51-60	SMP	Wiraswasta	Lebih dari tiga
105	Isolasi	Perempuan	31-40	SMP	Wiraswasta	Dua kali
106	Perawatan Anak	Laki-laki	41-50	S1	PNS	Tiga kali
107	Kebidanan	Laki-laki	41-50	SMA	TNI/Polri	Tiga kali
108	Isolasi	Laki-laki	51-60	SMP	Wiraswasta	Tiga kali
109	interna	Perempuan	51-60	SMA	Wiraswasta	Lebih dari tiga
110	interna	Perempuan	31-40	SMA	Lain-lain/IRT	Dua kali
111	Perawatan Anak	Perempuan	31-40	SMA	Lain-lain/IRT	Lebih dari tiga
112	Perawatan Anak	Perempuan	51-60	SD	Wiraswasta	Lebih dari tiga
113	Perawatan Anak	Perempuan	31-40	S1	Karyawan Swasta	Tiga kali
114	Perawatan Anak	Perempuan	51-60	SD	Wiraswasta	Lebih dari tiga
115	Perawatan Anak	Perempuan	17-30	SMP	Wiraswasta	Tiga kali

NO	T1	T2	T3	T4	RL1	RL2	RL3	RL4	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A2	A3	A4	EM1	EM2	EM3	EM4	K1	K2	K3	K4	L1	L2	L3	L4	WOM1	WOM2	WOM3	WOM4
1	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
5	2	1	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
6	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
7	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
8	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
11	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
12	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	
13	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
15	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
18	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
19	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
20	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
21	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4
23	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
24	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
25	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
26	1	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
27	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
28	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
29	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
30	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4



33	2	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3
34	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3
35	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
36	2	2	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3
37	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	2	2	4	3	4	3	4
38	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4
39	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
40	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
42	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
44	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
45	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
47	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
48	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
49	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
50	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
51	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4
52	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
53	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3
56	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3
58	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
59	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
61	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3
62	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
63	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4

66	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
67	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4		
68	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3		
69	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4		
70	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3		
71	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3		
72	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
73	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
74	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
75	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3		
76	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3		
78	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	
79	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
80	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
81	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
82	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
83	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
85	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
86	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	
87	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
88	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
89	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
90	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
91	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
93	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
94	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
95	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
96	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
97	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
98	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	
99	2	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3



## Lampiran 7 Frekuensi Karakteristik Responden

### Frequency Table

#### Ruangan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kebidanan	8	7.0	7.0	7.0
	Perawatan Bedah	17	14.8	14.8	21.7
	Perawatan Anak	29	25.2	25.2	47.0
	Interna	34	29.6	29.6	76.5
	VIP	6	5.2	5.2	81.7
	Neurologi	9	7.8	7.8	89.6
	Isolasi	12	10.4	10.4	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

#### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	44	38.3	38.3	38.3
	Perempuan	71	61.7	61.7	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

#### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-30 tahun	15	13.0	13.0	13.0
	31-40 tahun	33	28.7	28.7	41.7
	41-50 tahun	35	30.4	30.4	72.2
	51-60 tahun	29	25.2	25.2	97.4
	> 60 tahun	3	2.6	2.6	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

#### Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	15	13.0	13.0	13.0
	SMP	25	21.7	21.7	34.8
	SMU	51	44.3	44.3	79.1
	Diploma	6	5.2	5.2	84.3
	S1	17	14.8	14.8	99.1
	S2	1	.9	.9	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	2	1.7	1.7	1.7
	Karyawan Swasta	16	13.9	13.9	15.7
	Wiraswasta	56	48.7	48.7	64.3
	TNI/POLRI	6	5.2	5.2	69.6
	PNS	18	15.7	15.7	85.2
	Lain-lain	17	14.8	14.8	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**Kunjungan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dua kali	42	36.5	36.5	36.5
	Tiga kali	29	25.2	25.2	61.7
	> Tiga kali	44	38.3	38.3	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

## Lampiran 8. Uji Validitas

Frequency Table Kualitas Pelayanan

Statistics

	T1	T2	T3	T4	RL1	RL2	RL3	RL4	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A2	A3	A4	EM1	EM2	EM3	EM4
N Valid	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	2.95	3.19	2.95	2.85	3.20	3.28	3.35	3.11	3.33	3.30	3.22	3.22	3.37	3.30	3.10	3.30	3.30	3.13	3.30	3.21

T1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.9	.9	.9
2	39	33.9	33.9	34.8
3	40	34.8	34.8	69.6
4	35	30.4	30.4	100.0
Total	115	100.0	100.0	

T2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.9	.9	.9
2	11	9.6	9.6	10.4
3	68	59.1	59.1	69.6
4	35	30.4	30.4	100.0
Total	115	100.0	100.0	

T3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1.7	1.7	1.7
2	34	29.6	29.6	31.3
3	47	40.9	40.9	72.2
4	32	27.8	27.8	100.0
Total	115	100.0	100.0	

T4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	2.6	2.6	2.6
2	37	32.2	32.2	34.8
3	49	42.6	42.6	77.4
4	26	22.6	22.6	100.0
Total	115	100.0	100.0	

**RL1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	9.6	9.6	9.6
	3	70	60.9	60.9	70.4
	4	34	29.6	29.6	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**RL2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	9.6	9.6	9.6
	3	61	53.0	53.0	62.6
	4	43	37.4	37.4	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**RL3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2.6	2.6	2.6
	3	69	60.0	60.0	62.6
	4	43	37.4	37.4	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**RL4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	21	18.3	18.3	18.3
	3	60	52.2	52.2	70.4
	4	34	29.6	29.6	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**RS1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.9	.9	.9
	2	3	2.6	2.6	3.5
	3	68	59.1	59.1	62.6
	4	43	37.4	37.4	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**RS2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	7.8	7.8	7.8
	3	63	54.8	54.8	62.6
	4	43	37.4	37.4	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**RS3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	21	18.3	18.3	18.3
	3	48	41.7	41.7	60.0
	4	46	40.0	40.0	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**RS4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	9.6	9.6	9.6
	3	68	59.1	59.1	68.7
	4	36	31.3	31.3	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**A1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	3.5	3.5	3.5
	3	64	55.7	55.7	59.1
	4	47	40.9	40.9	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**A2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	14	12.2	12.2	12.2
	3	52	45.2	45.2	57.4
	4	49	42.6	42.6	100.0
	Total	115	100.0	100.0	



**A3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	18	15.7	15.7	15.7
	3	67	58.3	58.3	73.9
	4	30	26.1	26.1	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**A4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	13	11.3	11.3	11.3
	3	55	47.8	47.8	59.1
	4	47	40.9	40.9	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**EM1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	7.8	7.8	7.8
	3	63	54.8	54.8	62.6
	4	43	37.4	37.4	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**EM2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.9	.9	.9
	2	15	13.0	13.0	13.9
	3	67	58.3	58.3	72.2
	4	32	27.8	27.8	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**EM3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	6.1	6.1	6.1
	3	66	57.4	57.4	63.5
	4	42	36.5	36.5	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**EM4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	13	11.3	11.3	11.3
	3	65	56.5	56.5	67.8
	4	37	32.2	32.2	100.0
Total		115	100.0	100.0	

**Frequency Table Kepuasan, Loyalitas dan WOM**

**Statistics**

		K1	K2	K3	K4	L1	L2	L3	L4	WOM1	WOM2	WOM3	WOM4
N	Valid	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.26	3.29	3.26	3.15	3.37	3.39	3.35	3.43	3.42	3.34	3.42	3.35

**K1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.9	.9	.9
	2	16	13.9	13.9	14.8
	3	50	43.5	43.5	58.3
	4	48	41.7	41.7	100.0
Total		115	100.0	100.0	

**K2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	16	13.9	13.9	13.9
	3	50	43.5	43.5	57.4
	4	49	42.6	42.6	100.0
Total		115	100.0	100.0	

**K3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.9	.9	.9
	2	16	13.9	13.9	14.8
	3	50	43.5	43.5	58.3
	4	48	41.7	41.7	100.0
Total		115	100.0	100.0	

**K4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.9	.9	.9
	2	21	18.3	18.3	19.1
	3	53	46.1	46.1	65.2
	4	40	34.8	34.8	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**L1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	5.2	5.2	5.2
	3	61	53.0	53.0	58.3
	4	48	41.7	41.7	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**L2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	4.3	4.3	4.3
	3	60	52.2	52.2	56.5
	4	50	43.5	43.5	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**L3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	4.3	4.3	4.3
	3	65	56.5	56.5	60.9
	4	45	39.1	39.1	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**L4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	3.5	3.5	3.5
	3	58	50.4	50.4	53.9
	4	53	46.1	46.1	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**WOM1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.7	1.7	1.7
	3	63	54.8	54.8	56.5
	4	50	43.5	43.5	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**WOM2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	7.0	7.0	7.0
	3	60	52.2	52.2	59.1
	4	47	40.9	40.9	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

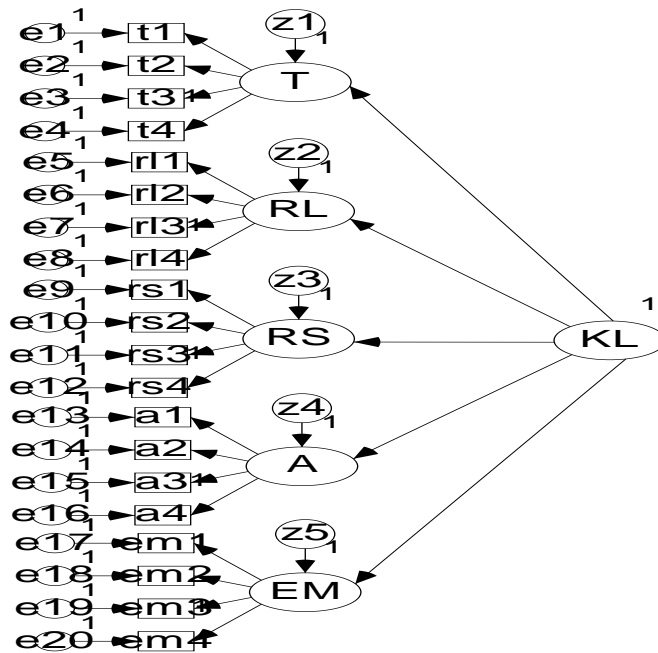
**WOM3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.9	.9	.9
	3	65	56.5	56.5	57.4
	4	49	42.6	42.6	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**WOM4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2.6	2.6	2.6
	3	69	60.0	60.0	62.6
	4	43	37.4	37.4	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

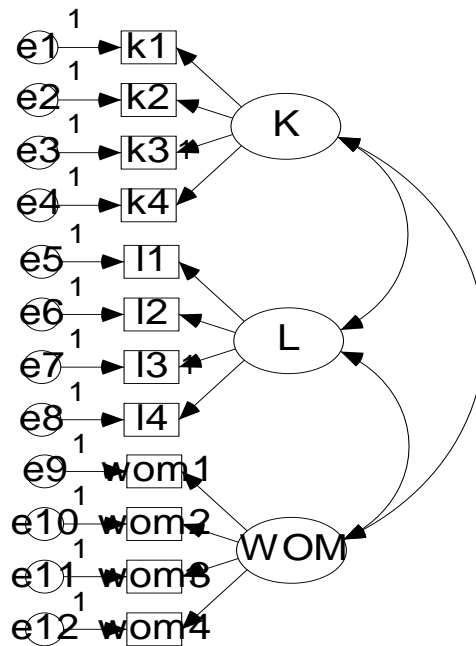
CFA Eksogen



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

		Estimate
Tangible	<--- Kualitas Pelayanan	.838
Reliability	<--- Kualitas Pelayanan	.779
Responsiveness	<--- Kualitas Pelayanan	.843
Assurance	<--- Kualitas Pelayanan	.889
Emphaty	<--- Kualitas Pelayanan	.897
t4	<--- Tangible	.835
t3	<--- Tangible	.850
t2	<--- Tangible	.611
t1	<--- Tangible	.815
r14	<--- Reliability	.765
r13	<--- Reliability	.677
r12	<--- Reliability	.749
r11	<--- Reliability	.655
rs4	<--- Responsiveness	.753
rs3	<--- Responsiveness	.756
rs2	<--- Responsiveness	.792
rs1	<--- Responsiveness	.542
a4	<--- Assurance	.751
a3	<--- Assurance	.538
a2	<--- Assurance	.829
a1	<--- Assurance	.704
em4	<--- Emphaty	.676
em3	<--- Emphaty	.763
em2	<--- Emphaty	.633
em1	<--- Emphaty	.672

**CFA Endogen**



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

	Estimate
k4 <--- Kepuasan	.773
k3 <--- Kepuasan	.792
k2 <--- Kepuasan	.822
k1 <--- Kepuasan	.855
l4 <--- Loyalitas	.830
l3 <--- Loyalitas	.560
l2 <--- Loyalitas	.769
l1 <--- Loyalitas	.685
wom4 <--- Word of Mouth	.576
wom3 <--- Word of Mouth	.788
wom2 <--- Word of Mouth	.575
wom1 <--- Word of Mouth	.620

## Lampiran 9. Uji Reliabilitas

**Reliability Test Tangible**

Tangible	Loading ( $\lambda$ )	$\lambda^2$	$1 - \lambda^2$	CR
T1	0.815	0.664225	0.335775	
T2	0.611	0.373321	0.626679	
T3	0.850	0.722500	0.277500	
T4	0.835	0.697225	0.302775	0.862515
Jumlah	3.111		1.542729	

**Reliability Test Reliability**

Reliability	Loading ( $\lambda$ )	$\lambda^2$	$1 - \lambda^2$	CR
RL1	0.655	0.429025	0.570975	
RL2	0.749	0.561001	0.438999	
RL3	0.677	0.458329	0.541671	
RL4	0.765	0.585225	0.414775	0.80465
Jumlah	2.846		1.966420	

**Reliability Test Responsiveness**

Responsiveness	Loading ( $\lambda$ )	$\lambda^2$	$1 - \lambda^2$	CR
RS1	0.542	0.293764	0.706236	
RS2	0.792	0.627264	0.372736	
RS3	0.756	0.571536	0.428464	
RS4	0.753	0.567009	0.432991	0.806404
Jumlah	2.843		1.940427	

**Reliability Test Assurance**

Assurance	Loading ( $\lambda$ )	$\lambda^2$	$1 - \lambda^2$	CR
A1	0.704	0.495616	0.504384	
A2	0.829	0.687241	0.312759	
A3	0.538	0.289444	0.710556	
A4	0.751	0.564001	0.435999	0.802194
Jumlah	2.822		1.963698	

**Reliability Test Emphaty**

Emphaty	Loading ( $\lambda$ )	$\lambda^2$	$1 - \lambda^2$	CR
EM1	0.672	0.451584	0.548416	
EM2	0.633	0.400689	0.599311	
EM3	0.763	0.582169	0.417831	
EM4	0.676	0.456976	0.543024	0.781225
Jumlah	2.744		2.108582	

**Reliability Test Kepuasan**

<b>Kepuasan</b>	<b>Loading (<math>\lambda</math>)</b>	<b><math>\lambda^2</math></b>	<b><math>1 - \lambda^2</math></b>	<b>CR</b>
K1	0.855	0.731025	0.268975	
K2	0.822	0.675684	0.324316	
K3	0.792	0.627264	0.372736	
K4	0.773	0.597529	0.402471	0.884797
Jumlah	3.242		1.368498	

**Reliability Test Loyalitas**

<b>Loyalitas</b>	<b>Loading (<math>\lambda</math>)</b>	<b><math>\lambda^2</math></b>	<b><math>1 - \lambda^2</math></b>	<b>CR</b>
L1	0.685	0.469225	0.530775	
L2	0.769	0.591361	0.408639	
L3	0.560	0.313600	0.686400	
L4	0.830	0.688900	0.311100	0.806796
Jumlah	2.844		1.936914	

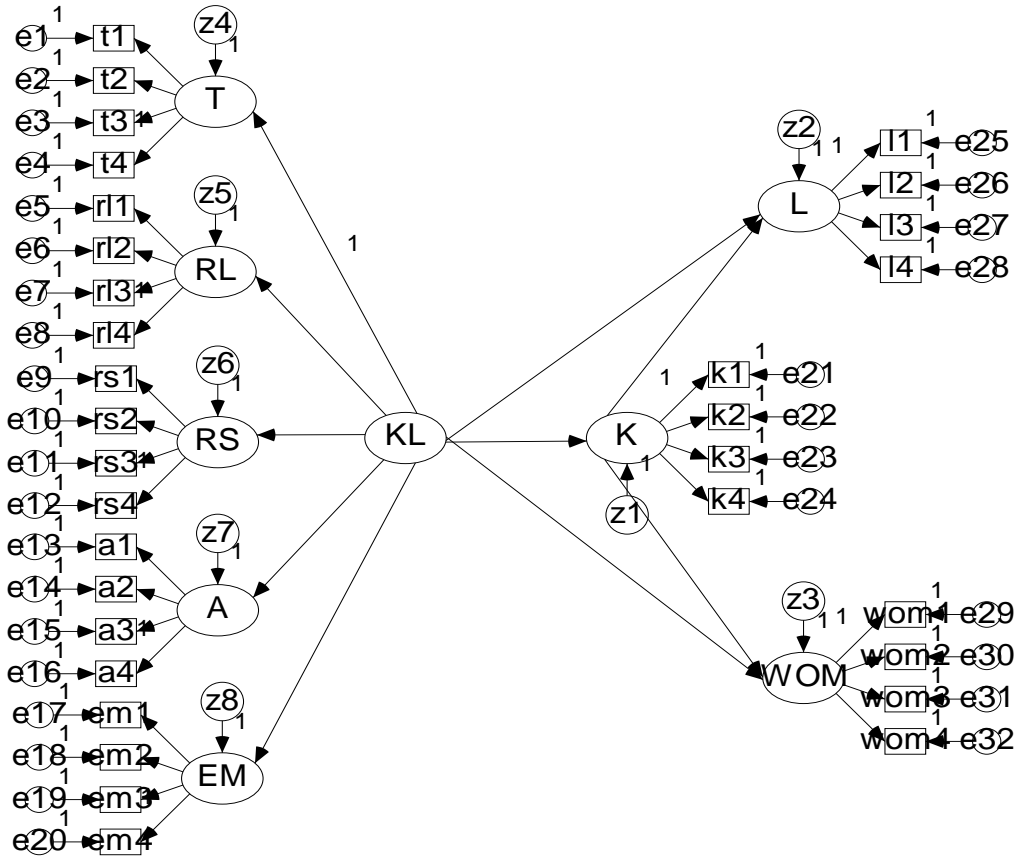
**Reliability Test *Word of Mouth***

<b>Word of Mouth</b>	<b>Loading (<math>\lambda</math>)</b>	<b><math>\lambda^2</math></b>	<b><math>1 - \lambda^2</math></b>	<b>CR</b>
WOM1	0.620	0.384400	0.615600	
WOM2	0.575	0.330625	0.669375	
WOM3	0.788	0.620944	0.379056	
WOM4	0.576	0.331776	0.668224	0.73738
Jumlah	2.559		2.332255	



## Lampiran 10. Uji Asumsi Model

### Model



### Uji Normalitas

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
wom4	2.000	4.000	.099	.434	-.912	-1.997
wom3	2.000	4.000	.138	.606	-1.507	-3.300
wom2	2.000	4.000	-.317	-1.389	-.662	-1.448
wom1	2.000	4.000	-.023	-.101	-1.228	-2.688
14	2.000	4.000	-.300	-1.312	-.867	-1.897
13	2.000	4.000	-.123	-.540	-.740	-1.620
12	2.000	4.000	-.271	-1.188	-.779	-1.704
11	2.000	4.000	-.266	-1.164	-.713	-1.561
k4	1.000	4.000	-.371	-1.624	-.678	-1.483
k3	1.000	4.000	-.577	-2.528	-.423	-.927
k2	2.000	4.000	-.454	-1.988	-.878	-1.922
k1	1.000	4.000	-.577	-2.528	-.423	-.927
em1	2.000	4.000	-.244	-1.068	-.619	-1.356

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
em2	1.000	4.000	-.326	-1.428	.032	.070
em3	2.000	4.000	-.147	-.644	-.602	-1.318
em4	2.000	4.000	-.185	-.811	-.592	-1.297
a1	2.000	4.000	-.114	-.497	-.857	-1.876
a2	2.000	4.000	-.454	-1.988	-.799	-1.749
a3	2.000	4.000	-.093	-.406	-.575	-1.258
a4	2.000	4.000	-.403	-1.765	-.759	-1.661
rs1	1.000	4.000	-.434	-1.899	.966	2.114
rs2	2.000	4.000	-.244	-1.068	-.619	-1.356
rs3	2.000	4.000	-.363	-1.587	-1.074	-2.350
rs4	2.000	4.000	-.132	-.576	-.483	-1.057
rl1	2.000	4.000	-.090	-.395	-.404	-.884
rl2	2.000	4.000	-.288	-1.259	-.659	-1.442
rl3	2.000	4.000	.099	.434	-.912	-1.997
rl4	2.000	4.000	-.146	-.638	-.862	-1.886
t1	1.000	4.000	.003	.012	-1.309	-2.864
t2	1.000	4.000	-.384	-1.680	.306	.669
t3	1.000	4.000	-.109	-.479	-.978	-2.142
t4	1.000	4.000	-.043	-.189	-.812	-1.777
Multivariate					39.615	4.554

### Evaluasi Outlier

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

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
57	50.831	.019	.883
39	50.152	.022	.712
103	49.150	.027	.600
43	48.867	.029	.417
5	48.601	.030	.269
86	48.399	.032	.157
42	47.253	.040	.182
98	46.246	.049	.210
105	45.449	.058	.225
58	44.393	.071	.305
36	43.952	.078	.280
101	43.471	.085	.271
68	42.133	.108	.481
35	41.968	.112	.409
34	41.828	.115	.337
78	41.388	.124	.348
88	41.106	.130	.322
109	40.809	.137	.305
104	40.500	.144	.295
49	39.726	.164	.422
100	39.701	.164	.336
70	39.651	.166	.264
79	39.119	.181	.329
85	38.923	.186	.302

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
51	38.558	.197	.327
115	38.250	.207	.339
38	38.135	.210	.294
95	38.056	.213	.243
64	37.550	.230	.317
11	37.392	.235	.290
29	37.191	.242	.278
66	36.749	.258	.344
75	36.637	.262	.306
60	36.604	.264	.247
82	36.542	.266	.202
96	36.354	.273	.194
113	36.271	.276	.161
114	36.104	.283	.150
12	36.016	.286	.124
93	35.898	.291	.107
106	35.704	.298	.105
15	35.349	.313	.134
80	35.191	.319	.125
14	35.053	.325	.114
59	34.914	.331	.103
108	34.904	.332	.074
52	34.653	.342	.082
72	34.050	.369	.165
53	33.892	.376	.158
22	33.816	.380	.132
30	33.784	.381	.101
84	33.759	.382	.076
62	33.488	.395	.089
87	33.466	.396	.065
61	33.230	.407	.073
76	33.163	.410	.058
92	32.909	.422	.068
112	32.838	.426	.054
99	32.495	.442	.077
77	32.454	.444	.058
74	32.389	.448	.046
45	31.961	.469	.078
107	31.947	.469	.056
26	31.696	.482	.066
4	31.529	.490	.065
97	31.007	.517	.128
111	30.923	.521	.109
67	30.659	.534	.129
44	30.643	.535	.096
17	30.588	.538	.076
102	30.576	.539	.054
40	30.460	.545	.048
71	30.236	.556	.053
25	30.193	.558	.039
65	30.098	.563	.033
37	29.930	.572	.032
63	28.943	.622	.170

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
48	28.683	.635	.195
81	28.625	.638	.160
50	28.589	.640	.125
33	28.474	.646	.111
55	28.282	.655	.113
16	27.488	.694	.300
13	27.035	.716	.412
1	26.582	.737	.531
47	26.185	.755	.623
54	26.182	.756	.540
69	25.817	.772	.615
19	25.744	.775	.561
32	25.628	.780	.525
28	25.558	.783	.466
90	25.471	.786	.413
46	24.961	.808	.545
83	24.465	.827	.663
56	24.429	.828	.586
94	24.278	.834	.554
9	24.073	.842	.542
89	23.856	.850	.533
27	23.689	.855	.499
41	22.890	.882	.717

## Lampiran 11. Uji Hipotesis

### Model Fit Summary

#### CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	74	648.102	454	.000	1.428
Saturated model	528	.000	0		
Independence model	32	2286.237	496	.000	4.609

#### RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.029	.779	.743	.670
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.135	.235	.185	.221

#### Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.717	.690	.894	.882	.892
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

#### Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.915	.656	.816
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

#### NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	194.102	130.573	265.647
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1790.237	1645.410	1942.544

#### FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	5.685	1.703	1.145	2.330
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	20.055	15.704	14.433	17.040

**RMSEA**

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.061	.050	.072	.047
Independence model	.178	.171	.185	.000

**AIC**

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	796.102	856.398	999.227	1073.227
Saturated model	1056.000	1486.222	2505.324	3033.324
Independence model	2350.237	2376.311	2438.075	2470.075

**ECVI**

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	6.983	6.426	7.611	7.512
Saturated model	9.263	9.263	9.263	13.037
Independence model	20.616	19.346	21.952	20.845

**HOELTER**

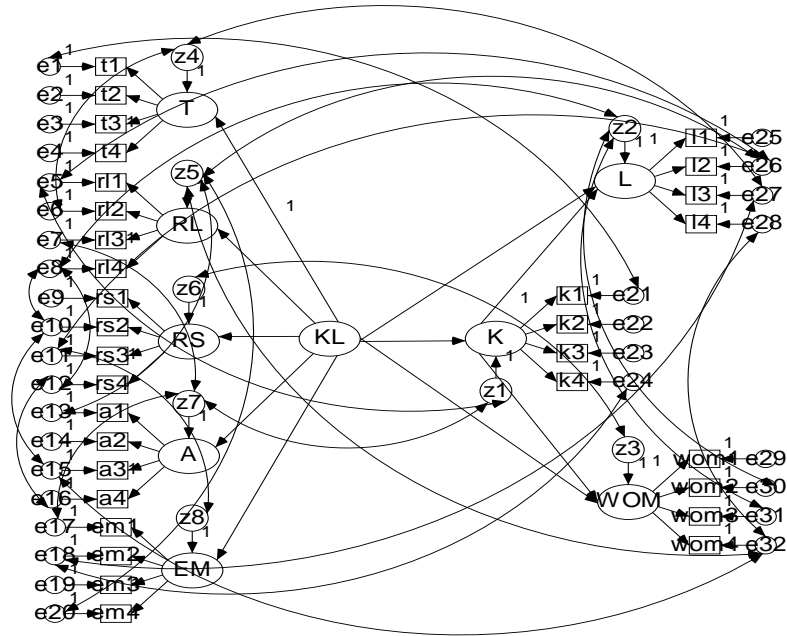
Model	HOELTER	HOELTER
	.05	.01
Default model	89	93
Independence model	28	29

**Modification Indices (Group number 1 - Default model)****Covariances: (Group number 1 - Default model)**

	M.I.	Par Change
z2 <--> z3	9.385	.029
z7 <--> z1	10.079	-.067
z6 <--> z3	5.118	-.021
z4 <--> z3	4.324	.026
e31 <--> z2	6.168	.032
e30 <--> z2	5.499	.041
e29 <--> z6	5.367	-.033
e28 <--> e32	4.017	-.032
e28 <--> e31	6.494	.035
e27 <--> z4	8.943	.064
e27 <--> e28	4.380	-.036
e26 <--> z5	4.227	.034
e25 <--> e32	4.301	.039
e24 <--> z7	4.064	-.035
e17 <--> z7	14.163	.062
e18 <--> z1	5.751	.074

	M.I.	Par Change
e18 <--> z7	4.696	-.039
e18 <--> e24	7.174	.067
e20 <--> z7	4.460	-.035
e20 <--> z5	7.570	.055
e13 <--> z5	8.765	-.051
e13 <--> e21	4.439	-.036
e14 <--> z1	6.006	-.063
e14 <--> e17	5.325	.046
e15 <--> e32	6.926	-.060
e11 <--> z8	4.462	.034
e11 <--> e29	6.166	-.054
e11 <--> e26	4.879	-.045
e12 <--> e25	4.974	-.042
e12 <--> e16	5.052	.044
e5 <--> z1	4.098	.056
e5 <--> z2	13.123	-.058
e5 <--> z4	4.968	.047
e5 <--> e26	7.953	-.051
e6 <--> z6	13.207	.056
e6 <--> z4	10.990	-.068
e6 <--> e13	5.684	-.043
e6 <--> e11	4.139	.047
e7 <--> e11	5.911	-.051
e8 <--> z2	9.221	.050
e8 <--> e26	6.499	.048
e1 <--> z3	4.403	.030
e1 <--> z5	4.246	-.045
e1 <--> e21	5.631	-.052
e1 <--> e20	7.127	-.065
e1 <--> e13	4.186	.042
e2 <--> z7	5.771	.042
e2 <--> e30	5.897	-.061
e2 <--> e13	6.908	-.053
e2 <--> e16	9.175	.070
e2 <--> e6	5.448	-.052

**MODEL MODIFIKASI**



**Model Fit Summary**

**CMIN**

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	100	464.379	428	.109	1.085
Saturated model	528	.000	0		
Independence model	32	2286.237	496	.000	4.609

**RMR, GFI**

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.023	.838	.800	.679
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.135	.235	.185	.221

**Baseline Comparisons**

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	.797	.765	.980	.976	.980
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000



**Parsimony-Adjusted Measures**

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.863	.688	.845
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

**NCP**

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	36.379	.000	92.648
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1790.237	1645.410	1942.544

**FMIN**

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	4.074	.319	.000	.813
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	20.055	15.704	14.433	17.040

**RMSEA**

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.027	.000	.044	.993
Independence model	.178	.171	.185	.000

**AIC**

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	664.379	745.861	938.872	1038.872
Saturated model	1056.000	1486.222	2505.324	3033.324
Independence model	2350.237	2376.311	2438.075	2470.075

**ECVI**

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	5.828	5.509	6.321	6.543
Saturated model	9.263	9.263	9.263	13.037
Independence model	20.616	19.346	21.952	20.845

**HOELTER**

Model	HOELTER	HOELTER
	.05	.01
Default model	118	123
Independence model	28	29

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

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kepuasan	<---	Kualitas Pelayanan	.380	.108	3.516	***	
Tangible	<---	Kualitas Pelayanan	1.000				
Reliability	<---	Kualitas Pelayanan	.735	.104	7.077	***	
Responsiveness	<---	Kualitas Pelayanan	.641	.091	7.072	***	
Assurance	<---	Kualitas Pelayanan	.701	.099	7.080	***	
Emphaty	<---	Kualitas Pelayanan	.595	.094	6.317	***	
Loyalitas	<---	Kualitas Pelayanan	.142	.065	2.164	.030	
Word of Mouth	<---	Kualitas Pelayanan	.144	.055	2.625	.009	
Loyalitas	<---	Kepuasan	.302	.070	4.288	***	
Word of Mouth	<---	Kepuasan	.396	.068	5.795	***	

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

			Estimate
Kepuasan	<---	Kualitas Pelayanan	.368
Tangible	<---	Kualitas Pelayanan	.901
Reliability	<---	Kualitas Pelayanan	.817
Responsiveness	<---	Kualitas Pelayanan	.849
Assurance	<---	Kualitas Pelayanan	.865
Emphaty	<---	Kualitas Pelayanan	.823
Loyalitas	<---	Kualitas Pelayanan	.212
Word of Mouth	<---	Kualitas Pelayanan	.252
Loyalitas	<---	Kepuasan	.468
Word of Mouth	<---	Kepuasan	.714

**Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)**

	Kualitas Pelayanan	Kepuasan	Word of Mouth	Loyalitas	Emphaty	Assurance	Responsiveness	Reliability	Tangible
Kepuasan	.368	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Word of Mouth	.514	.714	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Loyalitas	.385	.468	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Emphaty	.823	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Assurance	.865	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Responsiveness	.849	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Reliability	.817	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Tangible	.901	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

**Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)**

	Kualitas Pelayanan	Kepuasan	Word of Mouth	Loyalitas	Emphaty	Assurance	Responsiveness	Reliability	Tangible
Kepuasan	.368	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Word of Mouth	.252	.714	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Loyalitas	.212	.468	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Emphaty	.823	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Assurance	.865	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Responsiveness	.849	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Reliability	.817	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Tangible	.901	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

**Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)**

	Kualitas Pelayanan	Kepuasan	Word of Mouth	Loyalitas	Emphaty	Assurance	Responsiveness	Reliability	Tangible
Kepuasan	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Word of Mouth	.263	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Loyalitas	.172	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Emphaty	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Assurance	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Responsiveness	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Reliability	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Tangible	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000