

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan dan hasil analisis data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kehadalan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, Kesimpulan dibuktikan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.
2. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Kesimpulan dibuktikan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.
3. Keandalan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Kesimpulan dibuktikan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.
4. Keandalan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, dimana variabel keandalan ditunjukkan oleh nilai signifikasinya 0,001 lebih kecil dari 0,05, sedang variabel kepuasan nilai signifikansi 0,011. Uji signifikansi model (uji *F/ANOVA*) nilai signifikasinya 0,000 lebih kecil dari 0,05. Memberi makna secara signifikan keandalan dan kepuasan secara simultan/serentak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Pada uraian sebelumnya telah dijelaskan bahwa keandalan maupun kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel bebas (keandalan pelayanan) berpengaruh terhadap variabel mediasi (kepuasan pasien). Variabel mediasi (kepuasan pasien) berpengaruh terhadap loyalitas. Tetapi pengaruh variabel bebas (keandalan pelayanan) menjadi

tidak berpengaruh terhadap variabel tergantung (variabel loyalitas) setelah memasukkan variabel mediasi (kepuasan). Sehingga dapat disimpulkan kepuasan pasien memediasi secara mutlak hubungan antara kehandalan pelayanan dengan loyalitas pasien.

## 5.2 Keterbatasan

1. Dalam penelitian ini, indikator variabel kualitas pelayanan hanya menitikberatkan pada penilaian dari sisi kehandalan (*reliability*) saja, karena dalam penelitian ini, mengacu pada hasil-hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kehandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan pada lokasi dan populasi yang berbeda.
2. Penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan karena hanya pada satu objek rumah sakit saja yang diteliti. Untuk meningkatkan generalisasi penelitian perlu penambahan objek penelitian yang berdampak pada penyesuaian variabel dan alat analisis yang digunakan.
3. Waktu penelitian yang relatif singkat dimana peneliti hanya menggunakan sela waktu kuliah.

## 5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka untuk Rumah Sakit Stella Maris Makassar peneliti memberi saran sebagai berikut :

1. Atas dasar hasil penelitian, maka RS. Stella Maris perlu menekankan perhatiannya terhadap variabel kehandalan pelayanan karena variabel ini merupakan salah satu variabel yang pengaruhnya paling kuat terhadap kepuasan pelanggan (pasien) sehingga rumah sakit perlu lebih

memperhatikan kemampuannya dalam bidang penyediaan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan demi meningkatkan kepuasan pelanggan (pasien) dengan tanpa mengabaikan perhatian terhadap variabel lainnya.

2. Demi meningkatkan kepuasan pasien agar tetap loyal terhadap RS. Stella Maris maka rumah sakit perlu meningkatkan kehandalan pelayanan yang dianggap penting oleh pasien, misalnya: prosedur penerimaan pasien, pelayanan yang cepat dengan hasil yang memuaskan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama. 2010. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Edisi Kedua. Penerbit Universitas Indonesia.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Pineka Cipta.
- Aryani & Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan*. Universitas Indonesia.
- Bustami, 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Aspek Stabilitasnya*. Penerbit Erlangga.
- Ghozali I., 2004. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga
- Hair, J.F.et.al, 2010. *Multivariate Data Analisis*. Edisi ketujuh. Prentice-Hall.
- Himawan H.A., 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada RS. Bersalin Mariani Medan*. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Kepmenkes-No.129 tahun 2008, *Standar Pelayanan Minimal*, <http://www.slideshare.net/f1smed/kepmenkes-no129tahun2008standar-pelayanan-minimalrs#>, online diakses tgl 17 Maret 2014.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga Belas, Jilid 1. Penerbit Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua Jakarta : Salemba Empat.
- Moenir H.A.S., 2004. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Edisi Pertama, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Muninjaya. 2013. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi kedua, Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Noor J., 2014. *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*. Penerbit PT. Grasindo, anggota Ikapi, Jakarta.
- Prasetyaningrum. 2009. *Analisis Pengaruh Pembelajaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Undaris Ungaran)*. Universitas Diponegoro Semarang.

- Riyanto A., 2011. *Pengolahan dan analisis data kesehatan (dilengkapi uji validitas dan reliabilitas serta aplikasi program SPSS)*. Penerbit Nuha Medika.
- Silalahi M., 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Kaitannya Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan*. Universitas Sumatera Utara Medan.
- Suliyanto. 2011. *Ekonomi Terapan-Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. CV. Andi OFFSET.
- Suparyanto. 2013. *Kehandalan (Reliability) Mutu Pelayanan Kesehatan* <http://dr-suparyanto.blogspot.com/2013/01/keandalan-reliability-mutu-pelayanan.html>, online diakses tgl 01 April 2014.
- Suryanto & Sutopo. 2013. *Makalah Tentang Pelayanan Prima*, artikel online, <http://handuk-qu.blogspot.com/2013/08/makalah-tentang-pelayanan-prima.html#.UzBVHPLTh5k> , online diakses tgl 17 Maret 2014.
- Sutino dan Sumarno, (2005), “*Pengaruh Kualitas Produk (Jasa) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT.POS Indonesia Semarang 50000*”, Majalah Ilmiah Kopertis Wilayah VI, Vol.XV no. 23, April/ Mei 2005.
- Tjiptono F.,1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi Dua. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono F.,1999. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Utama A., 2003. *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*. Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta.
- Zahruli. 2006. *Pendekatan Mutu dan Kepuasan dalam Pelayanan Kesehatan*. Medan :UNHAS.

## Lampiran 1



Nomor : 027 / H6 – 04 / 21.04.2014  
Lamp. : -  
Hal : Permohonan ijin melakukan Penelitian

Kepada :  
**Yth. Direktur**  
**RUMAH SAKIT STELLA MARIS**  
**di. Makasar**

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan Skripsi bagi mahasiswa Program D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi tahun akademik 2013/2014, dengan ini kami mengajukan permohonan ijin untuk melakukan penelitian, bagi mahasiswa sbb :

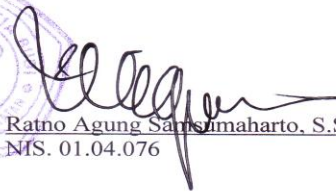
NO	NIM	NAMA	JUDUL PENELITIAN	TANGGAL PENELITIAN
1.	06.13.0243.N	VERONIKA BARRANG	Pengkajian Pengaruh Keandalan Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris Makasar	28 April – 3 Mei 2014

Hal-hal yang berkaitan dengan administrasi, kami serahkan sepenuhnya pada kebijaksanaan yang ada.

Demikian, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 21 April 2014  
Dekan,



  
Ratno Agung Samudraharto, S.Si., M.Sc.  
NIS. 01.04.076

Lampiran 2



RS. Stella Maris

Jl. Somba Opu No. 273  
Makassar 90111 - Indonesia

Tel +62 411 854341  
+62 411 871391  
+62 411 873346

Fax +62 411 859545

## **SURAT KETERANGAN**

Nomor : 1065A.DIR.SM.DIKL.KET.EX.V.2014

Yang bertanda tangan dibawah menerangkan bahwa:

N a m a : Veronika Barrang  
Tempat / Tanggal Lahir : Toraja, 24 September 1977  
NIM : 06130243  
Asal Pendidikan : Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Setia Budi, Surakarta

Telah melaksanakan penelitian di RS. Stella Maris Makassar dalam rangka penyusunan Skripsi yang dimulai pada tanggal 28 April 2014 sampai dengan 3 Mei 2014 dengan judul :

***“Pengkajian Pengaruh Keandalan Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris Makassar”***

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 5 Mei 2014

Hormat kami,  
Direktur

RS. Stella Maris  
**dr. Thomas Soharjo, MMR**

cc. Arsip

Lampiran 3

### **Kuesioner Penelitian**

Kepada Yth.  
Bpk/Ibu/Sdra/i  
Pengguna Jasa Pelayanan Rawat Jalan  
Di RS. Stella Maris Makassar

Dengan Hormat,

Dalam rangka penelitian untuk penyusunan skripsi dengan judul **“Pengkajian Pengaruh Keandalan Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS. Stella Maris Makassar”**, maka bersama surat ini saya mohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdra/i pengguna jasa pelayanan rawat jalan untuk menjadi responden saya dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner yang sudah disiapkan.

Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang merugikan. Kerahasiaan informasi yang diberikan akan dijaga atau tidak akan dipublikasikan dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian sebagai bahan untuk penyusunan skripsi.

Atas kesediaan Bpk/Ibu/Sdra/i pengguna jasa pelayanan rawat jalan dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Veronika Barrang





**Petunjuk Pengisian:**

1. Isilah pertanyaan berikut ini menurut pendapat atau pengalaman bapak/ Ibu/ Saudara selama berobat di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.
2. Beri tanda ( *√* ) pada jawaban yang telah disediakan.

**Keterangan:**

- SS : Apabila Bapak/ Ibu/ Saudara **sangat setuju** terhadap pernyataan ini.
- S : Apabila Bapak/ Ibu/ Saudara **setuju** terhadap pernyataan ini.
- KS : Apabila Bapak/ Ibu/ Saudara **kurang setuju** terhadap pernyataan ini.
- TS : Apabila Bapak/ Ibu/ Saudara **tidak setuju** terhadap pernyataan ini.
- STS : Apabila Bapak/ Ibu/ Saudara **sangat tidak setuju** terhadap pernyataan ini.

**A. Variabel Keandalan (*Reliability*)**

No	Peryantaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa prosedur penerimaan pasien di RS.Stella Maris cepat dan tepat.					
2	Saya merasa prosedur pelayanan di RS. Stella Maris tidak berbelit-belit.					
3	Saya merasa RS. Stella Maris memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial dan ekonomi.					
4	Saya merasa RS. Stella Maris tepat waktu dalam melayani pasien.					
5	Pegawai bagian administrasi RS.Stella Maris menangani pengadministrasian dokumen dengan akurat.					

## B. Variabel Kepuasan

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya puas terhadap kecepatan, ketepatan serta kehandalan dalam pelayanan yang diberikan.					
2	Saya puas dengan layanan petugas kesehatan yang memberikan informasi yang jelas serta cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan.					
3	Pelayanan yang dimiliki oleh RS. Stella Maris yang sopan, ramah, akurasi data serta jaminan keamanan mempengaruhi kepuasan.					
4	Saya puas dengan kerapian, kenyamanan dan kebersihan ruangan serta kemoderenan peralatan yang ada.					
5	Saya merasa puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan.					

## C. Variabel loyalitas

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya tidak punya keinginan untuk berpindah ke rumah sakit lain					
2	Saya mau merekomendasikan ke orang lain untuk mendapatkan layanan kesehatan di RS. Stella Maris.					
3	Saya meyakini bahwa layanan yang diberikan oleh RS. Stella Maris sudah sangat baik.					
4	Saya akan kembali berobat ke RS.Stella Maris jika merasa keluhan sakit lagi.					

Lampiran 4

SKOR HASIL PENELITIAN

NO	KEHANDALAN						KEPUASAN						LOYALITAS				
	H1	H2	H3	H4	H5	RERATA	P1	P2	P3	P4	P5	RERATA	L1	L2	L3	L4	RERATA
1	5	5	5	4	5	4,8	4	4	5	4	4	4,2	3	4	4	4	3,75
2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
3	4	4	4	3	4	3,8	4	4	5	5	4	4,4	2	5	5	5	4,25
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4,4	5	5	4	4	4,5
5	4	4	5	5	5	4,6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4,25
6	5	5	5	4	5	4,8	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4,5
7	4	4	5	5	4	4,4	3	5	5	5	3	4,2	4	4	5	4	4,25
8	5	5	4	4	4	4,4	4	3	4	4	3	3,6	4	4	5	4	4,25
9	5	5	5	5	4	4,8	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5
10	5	4	5	5	5	4,8	4	3	4	4	4	3,8	4	5	4	4	4,25
11	4	5	5	5	4	4,6	4	4	4	3	4	3,8	5	5	5	5	5
12	5	4	5	4	4	4,4	4	5	5	5	5	4,8	5	4	4	4	4,25
13	4	4	5	4	4	4,2	4	4	4	5	4	4,2	4	5	5	4	4,5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,2	4	4	4	4	4
15	5	5	4	4	4	4,4	4	4	5	4	4	4,2	4	5	4	4	4,25
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4,25
17	5	5	5	4	5	4,8	4	5	5	5	5	4,8	3	4	5	5	4,25
18	4	4	4	5	4	4,2	5	4	4	5	4	4,4	5	5	4	5	4,75
19	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4,8	4	4	4	4	4
20	4	4	5	4	5	4,4	4	5	5	4	4	4,4	2	4	4	4	3,5
21	4	4	4	3	4	3,8	5	5	4	4	5	4,6	4	4	4	4	4
22	5	5	5	1	5	4,2	4	5	5	5	5	4,8	4	5	4	4	4,25
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3,5
24	4	4	4	4	5	4,2	4	5	5	5	5	4,8	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4,75
26	4	4	4	5	5	4,4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4,8	4	4	4	4	4
28	4	5	4	4	4	4,2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4,75
29	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
31	4	4	4	3	4	3,8	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3,5
32	5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	5	4,2	4	4	4	4	4
33	4	4	4	3	4	3,8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,75
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,8	3	4	4	4	3,75
35	4	4	4	3	4	3,8	4	4	5	4	4	4,2	3	4	4	4	3,75

36	5	4	5	4	4	4,4	4	4	4	4	5	4,2	4	4	4	4	4
37	4	4	4	5	4	4,2	4	5	4	4	5	4,4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4,2	5	5	5	5	5
39	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4,8	4	4	4	4	4
40	5	5	5	4	4	4,6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4,4	4	4	5	4	4,25
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4,75
44	4	5	5	4	5	4,6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4,75
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	3	4	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	4	5	4	5	4,6	5	4	5	4	5	4,6	4	5	4	5	4,5
49	4	4	5	5	4	4,4	4	5	4	5	4	4,4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	3	4	3,8	4	5	4	4	4	4,2	5	5	4	4	4,5
51	5	5	5	4	4	4,6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4,5
52	4	4	4	3	4	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	3	4	3,8	4	5	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	4	3	4	4,2	4	4	4	5	4	4,2	5	4	5	5	4,75
56	5	4	4	3	5	4,2	5	5	4	4	4	4,4	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	4	5	4	5	4	4,4	4	5	4	5	4	4,4	5	4	5	4	4,5
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	5	4	4	3	5	4,2	4	4	4	4	5	4,2	5	5	5	5	5
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	5	4	4	4	4,2	4	4	4	4	5	4,2	4	4	4	4	4
65	5	5	5	4	4	4,6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4,5
66	5	4	4	4	4	4,2	5	5	5	4	4	4,6	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
73	4	4	4	4	5	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	5	4	5	4,4	4	5	5	5	4	4,6	5	4	5	4	4,5

77	4	5	4	4	4	4,2	4	5	4	5	4	4,4	5	5	4	4	4,5
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	4	4	5	4	4,4	5	5	4	5	5	4,8	4	5	4	4	4,25
80	4	4	4	4	5	4,2	4	4	5	4	4	4,2	4	5	4	4	4,25
81	5	4	5	4	4	4,4	5	4	5	5	4	4,6	4	4	4	4	4
82	4	5	4	4	4	4,2	4	5	4	4	5	4,4	4	4	4	4	4
83	4	5	4	4	5	4,4	4	5	4	4	5	4,4	5	4	4	4	4,25
84	4	4	4	5	5	4,4	4	5	5	4	5	4,6	4	5	5	4	4,5
85	5	5	4	4	4	4,4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4,4	4	5	5	5	4,75
87	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4,25
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4,8	4	4	4	4	4
89	5	5	5	4	4	4,6	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
90	4	4	4	5	5	4,4	5	5	4	4	4	4,4	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
92	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4,4	5	5	5	5	5
93	4	4	5	4	4	4,2	5	5	5	4	5	4,8	5	5	5	5	5
94	4	4	4	4	5	4,2	5	4	5	5	5	4,8	5	4	3	4	4
95	5	4	4	5	4	4,4	4	4	5	4	4	4,2	4	4	4	4	4
96	5	4	4	5	5	4,6	5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4
97	4	5	4	4	4	4,2	4	4	4	4	5	4,2	5	5	5	5	5
98	4	5	4	4	4	4,2	4	4	4	4	5	4,2	5	5	5	5	5
99	4	5	4	4	4	4,2	4	4	4	4	5	4,2	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4,75
102	3	3	4	4	4	3,6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	5	4	4	4	4	4,2	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5
104	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4,4	4	4	4	4	4
105	4	4	5	4	4	4,2	4	4	5	4	4	4,2	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4,5
107	5	4	5	4	4	4,4	5	4	4	5	4	4,4	4	4	4	4	4
108	5	5	4	4	4	4,4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
110	4	5	5	4	4	4,4	4	5	4	5	4	4,4	4	4	4	5	4,25
111	5	5	4	4	4	4,4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4,75
112	4	4	4	5	5	4,4	4	5	4	5	4	4,4	4	4	5	4	4,25
113	5	5	4	4	4	4,4	4	5	5	4	4	4,4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4,6	3	4	5	5	4,25
115	4	5	5	5	5	4,8	5	4	4	5	5	4,6	4	4	5	5	4,5
116	4	5	5	4	5	4,6	4	5	4	5	4	4,4	4	4	5	4	4,25
117	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4,4	4	4	4	5	4,25

118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3,5
119	5	5	5	5	4	4,8	5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4
120	4	5	4	4	5	4,4	4	5	4	5	4	4,4	4	4	5	4,5
121	4	5	5	4	5	4,6	5	5	5	4	4	4,6	4	4	5	4,5
122	4	5	4	5	4	4,4	4	4	5	4	5	4,4	4	4	4	4
123	5	5	5	5	4	4,8	5	5	4	4	4	4,4	4	4	4	4
124	4	5	4	5	4	4,4	5	5	4	4	4	4,4	4	4	4	4
125	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4,2	4	5	4	4,25
126	4	4	5	4	4	4,2	4	5	4	5	4	4,4	4	4	4	4
127	4	5	4	4	4	4,2	4	4	5	4	4	4,2	4	4	5	4,25
128	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4,4	5	5	5	5
129	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,6	4	4	4	4
130	4	4	5	5	5	4,6	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
131	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4,8	4	4	4	4
132	4	4	5	4	5	4,4	4	5	5	4	4	4,4	4	4	4	4,25
133	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4,4	4	4	4	4,25
135	5	4	5	4	4	4,4	4	5	4	5	4	4,4	5	4	4	4,25
136	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	5	4	4	4	5	4,4	5	4	5	4	4	4,4	4	5	4	4,25
138	4	5	4	4	5	4,4	5	4	5	4	4	4,4	4	5	4	4,5
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,6	4	4	4	4
141	5	4	5	4	4	4,4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	5	5	5	4	4	4,6	5	5	5	4	4	4,6	4	4	4	4
143	5	5	5	4	4	4,6	5	5	5	5	4	4,8	5	4	4	4,5
144	4	4	5	5	4	4,4	5	4	4	5	5	4,6	5	5	5	5
145	4	5	5	4	5	4,6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,5
146	5	5	4	4	4	4,4	4	4	5	5	5	4,6	4	5	4	4,25
147	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4,6	4	4	5	4,5
148	4	4	5	5	5	4,6	5	5	5	5	4	4,8	4	5	5	4,75
149	4	4	5	5	5	4,6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4,75
150	5	5	3	5	5	4,6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4,5
151	4	4	4	4	5	4,2	4	4	4	5	5	4,4	4	4	4	4
152	4	4	5	4	4	4,2	4	5	5	5	4	4,6	4	4	5	4,25
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4,5
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4,75
155	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5
156	4	4	4	5	5	4,4	5	5	5	4	4	4,6	4	5	5	4,75
157	4	4	4	5	5	4,4	4	5	5	5	4	4,6	3	5	5	4,5
158	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4,8	4	5	5	4,75

159	4	4	4	5	5	4,4	5	5	4	4	5	4,6	5	4	5	5	4,75
160	4	4	4	4	5	4,2	4	5	5	5	5	4,8	4	4	4	5	4,25
161	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,6	4	5	5	5	4,75
162	4	4	5	5	5	4,6	5	5	5	5	4	4,8	5	5	4	4	4,5
163	4	4	4	4	5	4,2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
164	4	4	5	5	5	4,6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4,75
165	5	5	3	5	5	4,6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4,5
166	4	4	4	4	5	4,2	4	4	4	5	5	4,4	4	4	4	4	4
167	4	4	5	4	4	4,2	4	5	5	5	4	4,6	4	4	5	4	4,25
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4,5
169	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4,75
170	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5
171	4	4	4	5	5	4,4	5	5	5	4	4	4,6	4	5	5	5	4,75
172	4	4	4	5	5	4,4	4	5	5	5	4	4,6	3	5	5	5	4,5
173	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4,8	4	5	5	5	4,75
174	4	4	4	5	5	4,4	5	5	4	4	5	4,6	5	4	5	5	4,75
175	4	4	4	4	5	4,2	4	5	5	5	5	4,8	4	4	4	5	4,25
176	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,6	4	5	5	5	4,75
177	4	4	5	5	5	4,6	5	5	5	5	4	4,8	5	5	4	4	4,5
178	4	4	4	4	5	4,2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4,5
180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



Lampiran 5

**UJI VALIDITAS KUESIONER**

**Factor Analysis**

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.759
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	699.403
	df	91
	Sig.	.000

**Communalities**

	Initial	Extraction
H1	1.000	.668
H2	1.000	.610
H3	1.000	.520
H4	1.000	.376
H5	1.000	.406
P1	1.000	.391
P2	1.000	.573
P3	1.000	.578
P4	1.000	.592
P5	1.000	.425
L1	1.000	.376
L2	1.000	.602
L3	1.000	.629
L4	1.000	.636

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.105	29.321	29.321	4.105	29.321	29.321	2.607	18.620	18.620
2	1.739	12.418	41.739	1.739	12.418	41.739	2.459	17.566	36.186
3	1.538	10.982	52.722	1.538	10.982	52.722	2.315	16.535	52.722
4	.985	7.035	59.757						
5	.871	6.219	65.976						
6	.822	5.874	71.850						
7	.749	5.349	77.198						
8	.679	4.847	82.046						
9	.620	4.427	86.473						
10	.467	3.338	89.811						
11	.431	3.075	92.886						
12	.368	2.629	95.516						
13	.327	2.338	97.854						
14	.300	2.146	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix**

	Component		
	1	2	3
H1	.502		.589
H2	.529		.564
H3	.502		.465
H4	.553		
H5	.630		
P1	.577		
P2	.523		-.482
P3	.522	-.402	
P4	.580	-.401	
P5	.554		
L1	.409	.456	
L2	.526	.560	
L3	.497	.609	
L4	.634	.478	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

**Rotated Component Matrix**

	Component		
	1	2	3
H1			.811
H2			.767
H3			.703
H4			.494
H5			.418
P1	.536		
P2	.744		
P3	.755		
P4	.749		
P5	.603		
L1		.603	
L2		.766	
L3		.790	
L4		.753	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 4 iterations.

**Component Transformation Matrix**

Component	1	2	3
1	.630	.553	.546
2	-.506	.825	-.252
3	-.590	-.117	.799

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Lampiran 6

**HASIL UJI RELIABILITAS BUTIR KUESIONER  
DALAM VARIABEL KEHANDALAN**

**Reliability**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*\*

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S - S C A L E   ( A L P H A )

		Mean	Std Dev	Cases
1.	H1	4.4111	.5046	180.0
2.	H2	4.4222	.5174	180.0
3.	H3	4.4444	.5202	180.0
4.	H4	4.2944	.6575	180.0
5.	H5	4.4722	.5006	180.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	22.0444	3.4952	1.8696	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H1	17.6333	2.4346	.5118	.6645
H2	17.6222	2.4040	.5134	.6632
H3	17.6000	2.3978	.5132	.6631
H4	17.7500	2.1885	.4494	.6976
H5	17.5722	2.5367	.4439	.6893

Reliability Coefficients

N of Cases = 180.0

N of Items = 5

Alpha = .7222

Lampiran 7

**HASIL UJI RELIABILITAS BUTIR KUESIONER  
DALAM VARIABEL KEPUASAN**

**Reliability**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*\*

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H  
A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	P1	4.3833	.4989	180.0
2.	P2	4.4667	.5431	180.0
3.	P3	4.4722	.5006	180.0
4.	P4	4.4389	.5087	180.0
5.	P5	4.4056	.5146	180.0
				N of
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	22.1667	3.2682	1.8078	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P1	17.7833	2.3606	.4297	.7294
P2	17.7000	2.1218	.5381	.6904
P3	17.6944	2.2134	.5399	.6903
P4	17.7278	2.1545	.5724	.6778
P5	17.7611	2.2722	.4713	.7153

Reliability Coefficients

N of Cases = 180.0                      N of Items = 5  
Alpha = .7459

Lampiran 8

**HASIL UJI RELIABILITAS BUTIR KUESIONER  
DALAM VARIABEL LOYALITAS**

**Reliability**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA  
A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	L1	4.2167	.6097	180.0
2.	L2	4.4167	.5272	180.0
3.	L3	4.4222	.5174	180.0
4.	L4	4.3944	.4901	180.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	17.4500	2.5841	1.6075	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
L1	13.2333	1.5877	.4065	.7576
L2	13.0333	1.5520	.5742	.6498
L3	13.0278	1.5802	.5660	.6553
L4	13.0556	1.6058	.5942	.6431

Reliability Coefficients

N of Cases = 180.0                      N of Items = 4  
  
Alpha = .7360

Lampiran 9

**HASIL ANALISIS REGRESI**

**1. Regresi variabel Keandalan terhadap variabel Kepuasan**

**Regression**

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kehandalan	.	Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: Kepuasan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.406 <sup>a</sup>	.165	.160	.3313

- a. Predictors: (Constant), Keandalan

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.859	1	3.859	35.147	.000 <sup>a</sup>
	Residual	19.541	178	.110		
	Total	23.400	179			

- a. Predictors: (Constant), Keandalan
- b. Dependent Variable: Kepuasan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.702	.293		9.221	.000
	Keandalan	.393	.066	.406	5.928	.000

- a. Dependent Variable: Kepuasan

## Lampiran 10

### 2. Regresi variabel Kepuasan terhadap variabel Loyalitas

#### Regression

##### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas

##### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.301 <sup>a</sup>	.091	.085	.38433

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

##### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.617	1	2.617	17.715	.000 <sup>a</sup>
	Residual	26.293	178	.148		
	Total	28.909	179			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Loyalitas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.880	.353		8.149	.000
	Kepuasan	.334	.079	.301	4.209	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

## Lampiran 11

### 3. Regresi variabel Kehandalan terhadap variabel Loyalitas

#### Regression

##### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kehandalan	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas

##### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.341 <sup>a</sup>	.116	.111	.37886

a. Predictors: (Constant), Kehandalan

##### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.360	1	3.360	23.410	.000 <sup>a</sup>
	Residual	25.549	178	.144		
	Total	28.909	179			

a. Predictors: (Constant), Kehandalan

b. Dependent Variable: Loyalitas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.747	.335		8.198	.000
	Kehandalan	.366	.076	.341	4.838	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas



## Lampiran 12

### 4. Regresi variabel Keandalan dan kepuasan terhadap variabel Loyalitas

#### Regression

##### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan, Keandalan	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.384 <sup>a</sup>	.148	.138	.37308	1.631

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Keandalan

b. Dependent Variable: Loyalitas

##### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.273	2	2.137	15.351	.000 <sup>a</sup>
	Residual	24.636	177	.139		
	Total	28.909	179			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Keandalan

b. Dependent Variable: Loyalitas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.163	.401		5.392	.000		
	Keandalan	.282	.082	.262	3.450	.001	.835	1.197
	Kepuasan	.216	.084	.194	2.561	.011	.835	1.197

a. Dependent Variable: Loyalitas

Lampiran 13

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kehandalan	Kepuasan
1	1	2.993	1.000	.00	.00	.00
	2	.004	27.053	.02	.85	.53
	3	.003	30.657	.98	.15	.47

a. Dependent Variable: Loyalitas

**Casewise Diagnostics<sup>a</sup>**

Case Number	Std. Residual	Loyalitas
23	-3.086	3.50

a. Dependent Variable: Loyalitas

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

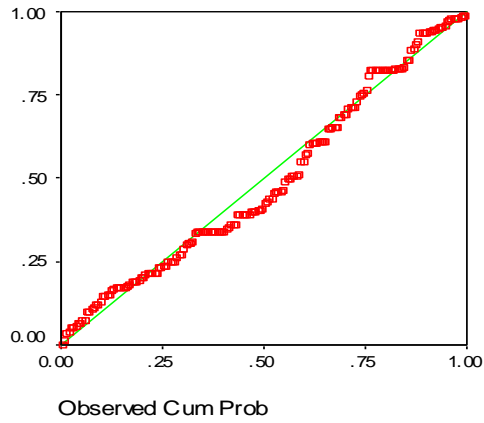
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	4.0411	4.6514	4.3625	.15451	180
Std. Predicted Value	-2.080	1.870	.000	1.000	180
Standard Error of Predicted Value	.02793	.07768	.04648	.01267	180
Adjusted Predicted Value	4.0425	4.6812	4.3623	.15435	180
Residual	-1.1514	.8463	.0000	.37099	180
Std. Residual	-3.086	2.268	.000	.994	180
Stud. Residual	-3.126	2.287	.000	1.003	180
Deleted Residual	-1.1812	.8601	.0002	.37781	180
Stud. Deleted Residual	-3.207	2.315	.001	1.009	180
Mahal. Distance	.009	6.766	1.989	1.610	180
Cook's Distance	.000	.084	.006	.010	180
Centered Leverage Value	.000	.038	.011	.009	180

a. Dependent Variable: Loyalitas

### Charts

Normal P-P Plot of Regression Standard

Dependent Variable: Loyalitas



### Scatterplot

Dependent Variable: Loyalitas

