

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh karakteristik dan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien. Status pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan namun tidak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Bala Keselamatan Turen Malang.
2. Persepsi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Bala Keselamatan Turen Malang.
3. Kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Bala Keselamatan Turen Malang.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Bala Keselamatan Turen Malang.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan, dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Bala Keselamatan Turen Malang
 - a. Berdasarkan hasil penelitian di atas, menyatakan bahwa tingkat persepsi pasien pada dimensi bukti fisik memiliki penilaian rendah sehingga perlu

ditingkatkan dalam hal perbaikan fasilitas fisik, oleh karena itu harus dilakukan perbaikan-perbaikan atas bangunan fisik ruang pelayanan guna untuk kenyamanan pasien, kemudian disusul dengan empathy dan jaminan yang harus di tingkatkan lagi seperti memberikan informasi dengan jelas kepada pasien dan menjaga agar rahasia pasien aman, untuk indikator empati perlu memberikan perhatian-perhatian lebih kepada pasien agar kebutuhan-kebutuhan pasien terpenuhi. Kemudian dari segidaya tanggap, karyawan Rumah Sakit Bala Keselamatan Turen Malang baik dokter, perawat maupun petugas administrasi cukup ditingkatkan ketelitiannya dalam melakukan pelayanan kepada pasien, dan dalam indikator kualitas pelayanan yang lebih tinggi penilaiannya menurut responden adalah keandalan: para dokter, perawat maupun petugas administrasi diharapkan dapat mempertahankan keandalan dalam melayani keluhan-keluhan pasien, sehingga loyalitas pasien tetap terjaga. Selanjutnya untuk perlengkapan kesehatan, pegawai dan sarana komunikasi perlu lebih diperhatikan atau diperbaiki lagi guna lebih memberikan kenyamanan pada pasien. Penilaian indikator kepuasan pasien yang rendah menurut responden adalah keandalan: dokter, perawat maupun petugas administrasi diharapkan lebih teliti lagi dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kemudian jaminan dan bukti empathy menurut responden memiliki nilai yang hampir sama, sehingga daya tanggap seluruh karyawan Rumah Sakit Bala Keselamatan Turen Malang dapat ditingkatkan dalam menanggapi keluhan-keluhan pasien dan bukti fisik yang meliputi kebersihan, kerapian maupun penampilan Rumah Sakit Keselamatan Turen Malang perlu

ditingkatkan atau diperbaiki. Selanjutnya daya tanggap karyawan Rumah Sakit Keselamatan Turen Malang di mata responden juga memiliki nilai yang cukup tinggi sehingga cukup ditingkatkan dalam memberikan informasi-informasi dan pelayanan kepada pasien guna memberikan kepuasan kepada pasien sehingga loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit Keselamatan Turen Malang tetap terjaga.

2. Peneliti lain

Bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang analisis karakteristik dan status pembiayaan dengan menambahkan pernyataan dalam status pembiayaan yang lebih detail terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Bala Keselamatan Turen Malang dapat melakukan penelitian terhadap faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Bala Keselamatan Turen Malang yang tidak dilakukan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohim, Kemas, 2003, Hubungan Karakteristik Pasien dan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Obesitas terhadap Pelayanan Poli Akupuntur RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta Tahun 2003, *Tesis*, Depok: FKM UI.
- Ajzen., 1988, A New Scale for The Measurement of Interpersonal Trust, *Journal of Personality*, 35:13-17.
- Aly, Rachman., 2013, Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah dr. Saiful Anwar Malang, *Tesis*, Malang: Program Pasca Sarjana. Universitas Brawijaya.
- Anderson, E. e Weitz, B., 1992, The Use of Pledges to Build and Sustain Commitment in Distribution Channels, *Journal of Marketing Research*, Vol. 29:15-19.
- Anderson, Eugene W; Claes, Fornell; Donald R., Lehman., 1995, Consumer Satisfaction, Market Share and Profitability Finding from Sweden, New York, *Journal of Marketing*, Vol. 58:127-138.
- Andreassen, R.E., Hair, J.F. Jr., Tatham, R.L. and Black, W.C., 1997, *Multivariate Data Analysis*, 5th ed., Prentice-Hall International, Upper Saddle River, NJ.
- Azwar, A., 1996, *Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Bermutu*, Ikatan Dokter Indonesia, Jakarta.
- Azwar, S., 2008, *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar. hal 4-11, 17-21, 29-54, 75-80.
- Bolton., 1991, Barriers to Relationship Marketing in Consumer Retailing. *Journal of Services Marketing*, Vol. 14:98-102.
- Boy, Sabarguna., 2004, *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*, Yogyakarta: Konsorsium. 79:23-27
- Charles, 2003, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapannya*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran (ECG).
- Cronin, J. J. Jr. e Taylor, S. A., 1992, Measuring Service Quality: A Reexamination and Extention, *Journal of Marketing*, Vol. 56:31-36
- Darsono, Licen Indahwati., 2004, Loyalty & Disloyalty: Sebuah Pandangan Komprehensif dalam Analisa Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Kinerja*, Volume 8, No.2, Hal 163-173

- Defiardi., 2003, Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan pada Poliklinik Obstetri dan Ginekologi RSUD Kayuagung Tahun 2003, *Tesis*, Depok: FKM UI.
- Depkes RI., 1992, *Departemen Kesehatan RI. UU Kesehatan RI No 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan*, Jakarta.
- Depkes RI., 2007, *Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) Nasional Tahun 2007*, Mei 14, <http://www.litbang.depkes.go.id/>.
- Depkes., 2001, *Perkembangan dan Prospek Investasi Pendirian Rumah Sakit di Indonesia*, Jakarta: Indocomercial.
- Depkes., 2009, *Undang-Undang Republik Indonesia No.36 tentang Kesehatan*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Depkes., 2009, *Undang-Undang Republik Indonesia No.44 tentang Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Garvin.,1997, The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationship, *Journal of Marketing*, Vol. 63:19-23.
- Ghozali, I., 2008, *Struktural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*, Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Grace. I., 2010, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi, Surakarta, *Tesis*, Surakarta: Program Pasca Sarjana, Universitas Setia Budi.
- Griffin, Jill., 2005, *Customer Loyalty : How to Earn it, How to Keep it*, Lexington Books, Singapore.
- Hallowel, Roger., 1996, The Relationships of Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Profitability: an Empirical Study. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 7 No. 4, 1996, pp. 27-42. © MCB University Press, 0956-4233.
- Handayani, W., 2010, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali, *Tesis*, Surakarta: Program Pasca Sarjana, Universitas Setia Budi.
- Hanif, A.M., 2001, Analisis Tingkat Permintaan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP dr. M. Djamil Padang, *Tesis*, Depok: FKM UI.
- Hasan, Ali., 2009, *Marketing: Edisi Baru*, Jakarta: PT Buku Kita.

- Hidajahningtyas, Nurullah., 2013, Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember, *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Management*, Vol. VII No. 1 April 2013 halaman 39-53
- Jones, T.O, W. Earl Sasser., 1995, Why Satisfied Customer Defect. *Harvard Business Review*, Vol 8 November-December 1995, pg. 88-89, Jakarta: Erlangga.
- Kelana, Candra., 2010, Analisis Loyalitas Pasien dan Kualitas Layanan di Poliklinik Ortodonti RSUP DR. Hasan Sadikin Bandung, *Tesis*, Jakarta: Program Pasca Sarjana, Universitas Indonesia.
- Kotler, P, Amstrong, G., 2000, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1.
- Kotler, P., 2005, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementations, and Control*, Ninth Edition, Prentice Hall, Inc. Englewood Cliffs, NewJersey.
- Kotler, Philip, Keller, Kevin., 2009, *Manajemen Pemasaran Edisi 13: Marketiong, Managenent, Thirteenth Edition*, Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Kotler, Philip., 1994, *Marketing para o século XXI: como criar, conquistar e*
- Lovelock, Christoper H. dan Lauren K. Wright., 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Agus Widyanoro, Penerjemah). Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Lovelock, Christoper, H. Gummesson, 2004, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Agus Widyanoro, Penerjemah), Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Lumenta, Benyamin., 1989, *Pasien, Citra, Peran, dan Perilaku: Tinjauan Fenomena Sosial*. Yogyakarta: Kanisius.
- Lupiyoadi, Rambat., 2001. *Management Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manjunata., 2004, The Impact of Communication Effectiveness and Service Quality on Relationship Commitment in Consumer Professional Service. *The Journal of ServiceMarketing*, Vol. 13:78-86.
- Mustafa, Zainal., 2012, *Panduan Teknik Statistik SEM dan PLS dengan SPSS AMOS*, Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Namara, Nick., 2001, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menciptakan Loyalitas*, Tesis, Semarang:UNDIP.

- Nasution, M.N., 2005, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Oliver, Richard L., 1999. Whence Loyalty, *Journal of Marketing, (Special Issues 1999)*, Vol 63:124-129.
- Puspasari, J., 2011, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Slamet Riyadi Surakarta, *Tesis*, Surakarta: Program Pasca Sarjana, Universitas Setia Budi.
- Puspitasari, Mei G., 2011, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati. [*Jurnal Analisis Manajemen*], ISSN: 14411-1799.
- Reallyani., 2003, Analisis Faktor-Faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang di Poliklinik Spesialis Instalasi Rawat Jalan RSUD Kayuagung Tahun 2003, *Tesis*, Depok : FKM UI.
- Reichheld, Frederick F., 2003, The One Number You Need to Grow. *Harvard Business Review on Point Article, December 2003*.
- Ridwan, Muhammad., 2003, Karakteristik Pasien yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Pekanbaru Propinsi Riau Tahun 2003, *Tesis*, Depok: FKM UI.
- Rosjid, Harun, 1997, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo dengan Metode SERVQUAL, *Tesis*, Depok: FKM UI.
- Silalahi, I., 2007, *Marketing Services: Competing through Quality*, New York: The Free Press.
- Suciati., 2006, Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap loyalitas pasien di Poli Rawat Jalan RSUD Dr. M. Soewandie Surabaya, *Tesis*, Surabaya: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
- Suciningrum, T., 2004, Hubungan Karakteristik Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan, *Tesis*, Surabaya: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
- Sudono, 2004, Hubungan karakteristik Pasien yang Tidak Kembali Berobat dengan Tingkat Kepuasan di Poli Umum Puskesmas Swadana Kecamatan Tebet Jakarta Selatan Tahun 2003, *Tesis*, Depok: FKM UI.
- Sugiyono., 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: CV. Alfabeta.

- Sumampow, Pingkan Ratna V, 2003, Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Anak RSAL. dr. Mintohardjo Jakarta Mei 2003, *Tesis*, Depok: FK UI.
- Syamsiah, N., 2011, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nilai yang Dirasakan Pelanggan untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan di RSUP Dokter Kariadi, *Tesis*, Semarang: Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra.,2005, *Service, Quality & Satisfaction*,Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono., 2000, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono., 2004, *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi kedua, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utama, Agung., 2003, Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *OPSI, Vol. 1, No. 2, Desember 2003: 96 - 110*.
- Wahyono, T., 2008, *SPSS 16 (Statistical Product and Service Solution)*, , Jakarta: Penerbit PT. Elex Media Komputindo.
- Wazzan, Dania Baba., 2007, Patient Loyalty versus Satisfaction: Implications for Quality and Marketing Strategies, *Dissertation*, Walden University.
- Wijayanti,LP., 2009, Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. <http://Journal.uui.ac.id/index.php/jkkl/article/files/544/468>.
- Woodside, Arch G., 1989, Linking Service Quality, Customer Satisfaction, And Behavioral Intention, *Journal of Health Care Marketing, ABI/INFORM Global* pg.5.
- Yani, Muhammad., 1999, Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 1999, *Tesis*, Depok: FKM UI.
- Yap, Sheau Fen, Kew Mei Lian., 2006, Service Quality And Customer Satisfaction: Antecedents Of Customer's Re-Patronage Intentions. *Sunway Academic Journal 4, Malaysia: KDU College*.
- Yi, Y., 1990, A critical review of consumer satisfaction, in Zeithaml, V. (Ed.), *Review of Marketing, 1990*, American Marketing Association, Chicago, IL, pp. 68-123.

Yusrizal, Ferry., 2001, Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lubuk Linggau Tahun 2001, *Tesis*, Depok: FKM UI.

Zeithaml, Valarie. A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L., 1996, Research note : More on Improving Service Quality Measurement, *Journal of Retailing*, Vol. 69, halaman 140-147.

Zeithaml, Valarie. A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L., 1985, A conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol. 49:119-123.

Zeithaml., Parasuraman,A., and Berry, L.L., 2006, SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol.4(1).

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian dari Universitas Setia Budi Surakarta

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Rumah Sakit Bala Keselamatan Turen
Malang

Lampiran 3. Tabel *Issac Michael*

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	115	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1050	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1100	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1200	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1300	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1400	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1500	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1600	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1700	485	292	235	750000	663	348	271
230	171	139	125	1800	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	1900	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2000	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2200	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	664	349	272

Lampiran 4. Kuisisioner Penelitian

Tgl:

No. Kuesioner :

KUESIONER

Kepada Responden yang terhormat,

Saat ini peneliti sedang melakukan survei pengaruh karakteristik pasien, status pembiayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen.

Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i sangat kami harapkan dalam mengisi kuesioner ini. Kami harap informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan adalah sesuai dengan keyakinan Bapak/Ibu/Saudara/i. Data hasil kuisisioner ini bersifat rahasia, tidak mempengaruhi privasi Bapak/Ibu/Saudara/i dan tidak akan di sebar luaskan secara individu. Setiap jawaban yang Anda berikan merupakan bantuan yang tidak ternilai besarnya bagi penelitian kami. Bila terdapat kesulitan menjawab, dapat bertanya langsung kepada Interviewer.

Terima kasih atas bantuan dan kesediaan Anda meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Petunjuk Pengisian Bagian A: Berilah tanda () pada jawaban yang Anda maksud.

Apakah Anda sudah pernah dirawat di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen sebelumnya :

belum pernah sama sekali	pernah, 3 kali
pernah, 1 kali	pernah, lebih dari 3 kali, sebutkan
pernah, 2 kali

A: IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis kelamin:

Laki-laki	Perempuan
-----------	-----------

2. Usia:

kurang dari 18 tahun	36-45 tahun
18-25 tahun	46-55 tahun
26-35 tahun	lebih dari 55 tahun

3. Pekerjaan:

Pelajar	Pegawai swasta	Ibu rumah tangga
Mahasiswa	Wiraswasta	Pensiunan
Pegawai negeri	BUMN	Lainnya:.....

4. Rata-rata pendapatan per bulan:

kurang dari Rp 1.000.000,00	Rp 4.000.001 - Rp 5.500.000,00
Rp 1.000.001,00 - Rp 2.500.000,00	lebih dari Rp 5.500.000,00
Rp 2.500.001,00 - Rp 4.000.000,00	

5. Jarak rumah pasien terhadap Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen
 - kurang dari 1 KM
 - 1 KM sampai 3 KM
 - 3 KM sampai 5 KM
 - lebih dari 5 KM

6. Pendidikan terakhir
 - Tamat SD
 - Tamat SMP
 - Tamat SMA
 - Tamat Perguruan Tinggi
 - Lainnya, sebutkan...

7. Daerah tempat tinggal
 - Malang
 - Kepanjen
 - Gondanglegi
 - Turen
 - Singosari
 - Batu
 - Lainnya, sebutkan...

8. Penanggung biaya pemeriksaan di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen
 - Pribadi
 - Askes
 - Jamsostek
 - Jampersal
 - Swasta
 - Lainnya, sebutkan...

B.PERSEPSI TERHADAP KUALITAS LAYANAN

Keterangan

- SS = SANGAT SETUJU
- S = SETUJU
- C = CUKUP
- TS = TIDAK SETUJU
- STS = SANGAT TIDAK SETUJU

Berilah tanda (√) pada jawaban Anda

No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS
9	<i>RELIABILITY/KEANDALAN</i>					
R1	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turensudah datang tepat waktu?					
R2	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turenini mampu memberikan diagnosa dengan tepat?					
R3	Setujukah Anda bahwa antrian berobat di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turenini sudah dilakukan dengan tertib?					
R4	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turenini sudah memberikan pelayanan dengan teliti dan hati-hati?					
R5	Setujukah Anda bahwa perawat di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turenini sudah memberikan pelayanan dengan teliti dan hati-hati?					
R6	Setujukah Anda bahwa petugas administrasi di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turenini sudah memberikan pelayanan dengan teliti dan hati-hati?					
10	<i>RESPONSIVENESS/DAYA TANGGAP</i>					
RES 1	Setujukah Anda bahwa petugas Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turensudah memberitahu pasien kapan persisnya pelayanan akan diberikan?					
RES 2	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turenini sudah tanggap terhadap keluhan pasien?					
RES 3	Setujukah Anda bahwa perawat di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turenibersedia memberikan bantuan kepada pasien?					
RES 4	Setujukah Anda bahwa petugas administrasi Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turensudah melayani pasien dengan cepat?					
RES 5	Setujukah Anda bahwa prosedur layanan Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turenmudah dan tidak berbelit-belit?					

11	<i>ASSURANCE/JAMINAN</i>				
A1	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turenini mampu memberikan informasi dengan jelas?				
A2	Setujukah Anda bahwa perawat di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turenini mampu memberikan informasi dengan jelas?				
A3	Setujukah Anda bahwa petugas administrasi Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turenini mampu memberikan informasi dengan jelas?				
A4	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turenini sudah ramah dan sopan?				
A5	Setujukah Anda bahwa perawat di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turenini sudah ramah dan sopan?				
A6	Setujukah Anda bahwa petugas administrasi Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turenini sudah ramah dan sopan?				
A7	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turenini dapat memegang rahasia pasien dan memberikan rasa aman bagi pasien?				
12	<i>EMPHATY/EMPATI</i>				
E1	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turenini mampu memahami dengan detail kebutuhan pasien?				
E2	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turenini mendengar dan menindaklanjuti keluhan-keluhan dengan sungguh-sungguh?				
E3	Setujukah Anda bahwa perawat di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turenini sudah memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh?				
E4	Setujukah Anda bahwa petugas administrasi Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turenini sudah memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh?				
E5	Setujukah Anda bahwa pelayanan di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turenini sudah memberikan kenyamanan bagi pasien?				

13	TANGIBLES/BERWUJUD				
Keselamatan Bokor Turen sudah memiliki tampilan ruangan yang menarik?					
Keselamatan Bokor Turen sudah memiliki toilet yang bersih dan nyaman??					
T3 Keselamatan Bokor Turen sudah memiliki peralatan medis yang lengkap dan modern?					
T4 petugas di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen sudah rapi dan sopan?					
T5 Keselamatan Bokor Turen sudah memiliki informasi dan petunjuk arah yang jelas?					

C. KEPUASAN RESPONDEN

Keterangan: STP = Sangat Tidak Puas P = Puas
 TP = Tidak Puas SP = Sangat Puas
 CP = Cukup Puas

Berilah tanda (√) pada jawaban Anda

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP
14	Kepuasan terhadap bentuk fisik di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen					
15	Kepuasan terhadap daya tanggap petugas di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen					
16	Kepuasan terhadap kehandalan para petugas di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen					
17	Kepuasan terhadap jaminan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen					
18	Kepuasan terhadap perhatian para petugas di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen					
19	Kepuasan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen					

D. LOYALITAS RESPONDEN

Keterangan: STB = Sangat Tidak Bersedia B = Bersedia
 TP = Tidak Bersedia SB = Sangat Bersedia
 R = Ragu-ragu

Berilah tanda (√) pada jawaban Anda

20	Loyalitas Pasien	STB	TB	R	B	SB
LP1	Apabila suatu saat teman Anda membutuhkan layanan, bersediakah Anda untuk menyarankan mereka berobat ke Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen?					
LP2	Apabila suatu saat keluarga Anda membutuhkan layanan, bersediakah Anda untuk menyarankan mereka berobat ke Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen?					
LP3	Bersediakah Anda untuk tetap melakukan kunjungan kembali ke Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen walaupun ada tawaran di tempat lain yang lebih menarik?					
LP4	Apabila dikemudian hari Anda memerlukan kembali layanan kesehatan, bersediakah Anda untuk kembali ke Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen?					
LP5	Apabila dikemudian hari Anda membutuhkan layanan rawat jalan, bersediakah Anda untuk kembali ke Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen?					
LP6	Setelah mendapatkan layanan pada hari ini, apakah Anda bersedia untuk datang melakukan kunjungan ulang ke Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen?					

Lampiran 5. Hasil Uji Distribusi Skor

IDENTITAS RESPONDEN

RES	Sudah/belum pernah dirawat di RS Turen	IDENTITAS RESPONDEN							
		Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan /Bulan	Jarak Rumah - Pendidikan	Daerah Tinggal	Penanggung biaya RS	
1	5	2	4	7	1	3			
2	4	2	2	7	1	3	2	3	4
3	4	2	3	4	2	3	2	4	1
4	2	1	6	8	2	3	3	4	1
5	5	2	6	7	1	4	1	7	1
6	2	1	4	4	2	4	3	2	1
7	2	1	5	5	2	4	3	3	1
8	2	2	4	4	2	4	4	7	1
9	3	1	6	5	2	4	2	7	1
10	3	1	6	8	2	4	4	7	1
11	2	2	5	7	1	4	2	7	1
12	2	2	5	5	2	4	2	7	1
13	3	1	5	4	2	4	2	7	1
14	4	2	4	7	2	2	2	4	1
15	3	1	3	4	2	4	3	7	5
16	3	2	6	7	1	4	1	7	1
17	2	2	1	1	1	3	2	4	1
18	3	1	5	5	2	4	3	7	1
19	2	2	4	7	2	4	3	3	1
20	2	2	4	7	2	4	3	3	1
21	3	1	5	5	2	4	3	7	1
22	2	2	5	7	1	4	2	7	1
23	3	1	3	4	1	4	3	7	1
24	2	2	2	2	2	4	3	3	1
25	4	1	1	4	3	3	4	4	1
26	3	2	5	7	1	4	3	7	1
27	3	1	5	4	3	4	5	5	1
28	2	1	4	9	1	4	2	7	1
29	2	2	2	5	2	3	3	4	1
30	2		3	4	2	3	3	3	1
31	3	1	2	2	1	2	3	4	1
32	2	1	2	1	2	3	2	4	5
33	3	1	3	5	2	4	2	7	1
34	4	2	3	5	3	1	4	4	3
35	2	1	4	9	1	4	2	7	1
36	2	2	4	4	2	4	2	2	1
37	2	1	4	4	3	2	3	7	1
38	4	2	5	5	2	4	2	3	1
39	2	2	4	7	2	2	2	4	1
40	1	1	2	2	1	2	3	4	1
41	2	2	4	7	2	4	2	3	1
42	2	2	4	5	2	4	3	2	1
43	3	2	4	5	2	3	2	3	1
44	2	2	3	4	2	4	1	1	6
45	5	1	1	1	1	4	3	7	1

RES	Sudah/belum pernah dirawat di RS Turen	IDENTITAS RESPONDEN							
		Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan /Bulan	Jarak Rumah - Pendidikan	Daerah Tinggal	Penanggung biaya RS	
46	2	2	2	7	1	4			
47	3	2	2	5	3	4	2	1	1
48	5	2	1	1	1	4	3	7	1
49	2	1	5	4	2	4	1	4	1
50	3	1	5	4	2	4	1	4	1
51	3	2	6	9	1	4	1	7	1
52	4	1	2	2	3	4	3	7	1
53	4	2	4	7	1	4	1	1	1
54	3	2	5	9	1	4	1	7	6
55	1	2	2	4	2	4	3	1	1
56	3	2	2	7	1	4	2	7	4
57	4	2	5	7	1	4	1	7	1
58	3	1	6	7	2	4	1	4	1
59	2	1	4	5	2	4	3	7	1
60	2	2	6	7	1	4	1	1	1
61	2	2	5	9	1	4	1	7	1
62	2	2	4	7	1	4	2	7	1
63	3	2	6	9	1	4	5	7	6
64	1	2	4	4	2	4	3	7	1
65	1	1	2	4	2	4	3	7	1
66	2	1	6	9	1	4	1	7	1
67	4	2	5	7	2	2	2	4	1
68	3	2	1	1	1	4	3	4	1
69	4	1	6	8	2	4	3	7	1
70	4	1	4	4	2	4	2	7	1
71	4	1	6	9	1	3	3	4	1
72	2	2	3	5	2	4	3	3	1
73	3	1	3	6	2	3	4	4	4
74	2	1	6	9	1	4	3	7	1
75	3	2	5	7	2	3	2	4	1
76	2	1	5	4	2	4	3	7	1
77	2	2	5	7	2	1	2	4	1
78	3	1	3	5	2	4	4	1	1
79	3	1	3	5	2	3	1	3	1
80	2	1	3	3	3	4	4	7	2
81	2	1	3	5	3	4	3	2	1
82	3	1	2	5	1	2	2	4	1
83	2	2	4	5	2	2	2	7	1
84	4	2	4	5	2	3	3	2	1
85	2	1	3	5	2	4	3	4	1
86	3	1	3	4	2	4	2	3	1
87	3	2	5	4	2	4	3	7	1
88	3	2	6	7	2	4	2	2	1
89	4	2	5	5	2	2	1	1	1
90	4	1	6	9	2	4	1	7	1
91	1	2	6	7	1	4	1	7	1
92	3	2	1	1	1	4	1	1	1
93	4	1	6	9	1	3	2	7	1
94	2	1	5	9	1	4	2	7	1

RES	Sudah/belum pernah dirawat di RS Turen	IDENTITAS RESPONDEN							
		Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan /Bulan	Jarak Rumah - Pendidikan	Daerah Tinggal	Penanggung biaya RS	
95	2	1	3	4	1	4	2	7	1
96	1	2	1	9		4	5	1	1
97	2	2	4	4	2	4	3	3	1
98	2	1	6	5	2	4	3	7	1
99	3	1	3	4	2	4	3	3	1
100	5	2	5	7	2	3	3	4	1
101	1	2	4	4	2	4	4	2	1
102	2	1	3	5	2	4	3	7	1
103	3	2	5	4	2	2	3	4	1
104	2	2	3	7	2	4	3	7	1
105	1	1	5	4	2	3	3	4	1
106	4	2	6	7	2	4	1	3	1
107	1	1	3	4	2	3	4	4	1
108	4	2	5	4	2	4	2	7	1
109	1	2	4	7	2	4	2	7	1
110	2	1	6	8	2	4	3	7	1
111	2	1	6	8	2	4	3	7	1
112	4	2	4	7	2	3	3	4	1
113	1	1	5	5	2	4	3	3	1
114	3	2	4	7	2	3	3	4	1
115	3	1	2	2	1	3	3	4	1
116	1	1	4	4	2	4	3	3	1
117	2	2	3	7	1	3	2	3	1
118	2	2	2	2	1	2	3	4	1
119	2	1	3	4	3	4	3	7	1

RES	PERSEPSI TERHADAP KUALITAS LAYANAN																													
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	Res1	Res2	Res3	Res4	Res5	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	E1	E2	E3	E4	E5	T1	T2	T3	T4	T5		
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	
63	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
65	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
66	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
67	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	
68	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
70	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
72	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
73	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4		3	4	3	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
80	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
81	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		3	3	3	4	4	4	
84	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
85	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
89	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	

RES	PERSEPSI TERHADAP KUALITAS LAYANAN																												
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	Res1	Res2	Res3	Res4	Res5	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	E1	E2	E3	E4	E5	T1	T2	T3	T4	T5	
91	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	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	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	5		4	5		4	4	5	3	4	4	4	2	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	3	2	3	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
108	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
114	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
115	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
116	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
117	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
118	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4		4	4	4	4	3	
119	5	4	3		4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4		3	4	3	4	4	4	3	3	

KEPUASAN RESPONDEN

RES	KEPUASAN RESPONDEN					
	14	15	16	17	18	19
1	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	4	4	3
8	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4
13	4	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	4	3
22	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4
30	3	4	4	4	4	4
31	3	44	4	4	4	4
32	4	4	4	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4
36	4	4	3	4	4	4
37	4	3	3	4	4	3
38	3	3	4	4	4	4
39	4	4	4	3	3	3
40	3	4	4	4	4	3
41	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	2	2	2
43	4	3	3	3	4	3
44	4	4	4	4	2	4
45	3	3	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4
47	3	4	3	4	3	4
48	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4

RES	KEPUASAN RESPONDEN					
	14	15	16	17	18	19
50	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4
52	1	2	2	2	4	3
53	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4
62	3	3	4	3	3	4
63	3	5	3	4	5	5
64	4	4	4	4	4	4
65	3	4	3	4	4	4
66	4	4	3	3	4	4
67	4	4	3	3	4	4
68	4	3	3	4	3	3
69	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	4	4
71	4	4	3	4	4	4
72	3	3	3	3	4	4
73	4	4	4	4	4	3
74	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4
76	3	4	4	4	4	4
77	4	5	5	5	5	5
78	4	5	4	4	5	5
79	3	3	4	4	3	3
80	3	4	4	3	3	3
81	3	3		4	4	4
82	3	4	4	3	3	3
83	3	4	4	4	4	4
84	4	4	3	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4
86	4	3	3	3	4	4
87	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4
89	4	3	4	4	3	4
90	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4
92	4	3	4	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4
98	3	4	4	4	4	4
99	4	3	3	4	4	3
100	4	4	4	4	4	4

RES	KEPUASAN RESPONDEN					
	14	15	16	17	18	19
101	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4
105	4	4	3	3	4	4
106	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4
114	3	3	4	4	4	3
115	3	3	4	4	3	3
116	3	3	4	3	4	4
117	3	4	4	4	4	4
118	3	3	4	4	4	3
119	4	3	3	4	4	3

LOYALITAS RESPONDEN

RES	LOYALITAS RESPONDEN					
	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6
1	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	3
15	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4
30	4	3	4	4	4	4
31	4	4	4	3	4	4
32	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	5	5	5
35	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4
38	3	4	4	4	3	4
39	4	4	4	4	4	4
40	3	3	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4
42	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4
44	4	5	5	2	2	4
45	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4
47	4	5	4	4	5	4
48	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4

RES	LOYALITAS RESPONDEN					
	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6
50	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4
52	3	4	4	2	2	2
53	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5	5
56	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4
60	4	4	2	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	4	4	4
63	5	5	4	5	4	2
64	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4
66	4	5	4	4	4	4
67	4	5	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4
79	3	3	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4
82	3	3	2	2	2	2
83	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4
86	4	3	4	4	3	3
87	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4
92	3	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	2
96	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4

RES	LOYALITAS RESPONDEN					
	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6
101	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4
116	3	4	4	3	4	4
117	3	4	4	4	4	3
118	3	4	3	4	4	4
119	4	4	3	4	4	4

Lampiran 6. Hasil Distribusi Frekuensi

Statistics

		Ruangan	Jenis.Kelamin	Usia	Pendapatan	Jarak	Pendidikan	Pembiayaan
N	Valid	119	119	119	119	119	119	119
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Jenis.Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	56	47.1	47.1	47.1
	Perempuan	63	52.9	52.9	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 18 tahun	7	5.9	5.9	5.9
	18-25 tahun	15	12.6	12.6	18.5
	26-35 tahun	22	18.5	18.5	37.0
	36-45 tahun	27	22.7	22.7	59.7
	46-55 tahun	27	22.7	22.7	82.4
	> 55 tahun	21	17.6	17.6	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 juta	39	32.8	32.8	32.8
	1-2.5 juta	71	59.7	59.7	92.4
	2.5-4 juta	9	7.6	7.6	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

Jarak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 KM	2	1.7	1.7	1.7
	1-3 KM	11	9.2	9.2	10.9
	3-5 KM	23	19.3	19.3	30.3
	> 5 KM	83	69.7	69.7	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	20	16.8	16.8	16.8
	SMP	36	30.3	30.3	47.1
	SMA	51	42.9	42.9	89.9
	PT	9	7.6	7.6	97.5
	5	3	2.5	2.5	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

Pembiayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pribadi	109	91.6	91.6	91.6
	Jamkesmas	10	8.4	8.4	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

Ruangan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R. Anggrek	3	2.5	2.5	2.5
	R. Dahlia	25	21.0	21.0	23.5
	R. Seruni	20	16.8	16.8	40.3
	R. Anyelir	37	31.1	31.1	71.4
	R. Nusa Indah	23	19.3	19.3	90.8
	R. Melati	9	7.6	7.6	98.3
	R. Mawar	2	1.7	1.7	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

Statistik Deskriptif**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1.1	119	3.00	5.00	4.0336	.34279
Y1.2	119	3.00	5.00	3.9580	.37721
Y1.3	119	3.00	5.00	3.9832	.39020
Y1.4	119	3.00	5.00	3.9244	.39402
Y1.5	119	3.00	5.00	3.8403	.48683
Valid N (listwise)	119				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y2.1	119	1.00	4.00	3.7227	.50295
Y2.2	119	2.00	44.00	4.1261	3.71792
Y2.3	119	.00	5.00	3.7647	.56307
Y2.4	119	2.00	5.00	3.8235	.44431
Y2.5	119	2.00	5.00	3.8739	.44254
Y2.6	119	2.00	5.00	3.8235	.46299
Kepuasan	119	2.30	10.50	3.8538	.70744
Valid N (listwise)	119				

Lampiran 7. Hasil *overview*PLS**Overview**

	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha	Communality	Redundancy
BIAYA					1.000	
DAERAH	0.613	0.861		0.902	1.000	
JARAK	0.737	0.737		1.000	1.000	
JK	0.594	0.594		1.000	1.000	
KARAKTER			1.000		0.977	0.015
KEPUASAN	0.586	0.894	0.876	0.930	0.980	0.003
LOYALITAS	0.537	0.874	0.893	0.922	0.983	0.005
PENDAPATAN	0.870	0.870		1.000	1.000	
PENDIDIKAN	0.748	0.748		1.000	1.000	
PERSEPSI	0.542	0.855	0.867	0.909	0.983	0.016
USIA	0.815	0.815		1.000	1.000	

Lampiran 8. Hasil *Cross Loading* PLS**Cross Loadings**

	BIAYA	JARAK	JK	KARAKTER	KEPUASAN
X1.1	0.443	0.509	0.770	0.638	0.566
X1.1	0.443	0.509	0.770	0.638	0.566
X1.2	0.628	0.607	0.598	0.786	0.721
X1.2	0.628	0.607	0.598	0.786	0.721
X1.3	0.623	0.659	0.590	0.822	0.791
X1.3	0.623	0.659	0.590	0.822	0.791
X1.4	0.531	0.858	0.567	0.741	0.676
X1.4	0.531	0.858	0.567	0.741	0.676
X1.5	0.546	0.598	0.554	0.747	0.682
X1.5	0.546	0.598	0.554	0.747	0.682
X1.6	0.543	0.544	0.524	0.765	0.762
X1.6	0.543	0.544	0.524	0.765	0.762
X1.7	0.567	0.604	0.675	0.713	0.618
X1.7	0.567	0.604	0.675	0.713	0.618
X2	0.819	0.506	0.471	0.607	0.611
Y1.1	0.582	0.543	0.489	0.640	0.641
Y1.2	0.582	0.621	0.531	0.689	0.691
Y1.3	0.603	0.643	0.535	0.702	0.712
Y1.4	0.577	0.568	0.576	0.681	0.661
Y1.5	0.592	0.533	0.552	0.647	0.634
Y2.1	0.546	0.625	0.601	0.736	0.795
Y2.2	0.582	0.633	0.556	0.687	0.783
Y2.3	0.602	0.552	0.572	0.673	0.758
Y2.4	0.490	0.612	0.524	0.688	0.725
Y2.5	0.634	0.642	0.639	0.785	0.827
Y2.6	0.567	0.550	0.473	0.653	0.698
Y3.1	0.552	0.614	0.580	0.692	0.699
Y3.2	0.577	0.529	0.565	0.639	0.656
Y3.3	0.592	0.622	0.637	0.707	0.718
Y3.4	0.551	0.613	0.519	0.695	0.688
Y3.5	0.572	0.504	0.587	0.621	0.613
Y3.6	0.552	0.565	0.548	0.670	0.660

Lampiran 9. Hasil Korelasi variable Laten

Latent Variable Correlations

	BIAYA	JARAK	JK	KARAKTER	KEPUASAN
BIAYA	1.000				
JARAK	0.619	1.000			
JK	0.576	0.661	1.000		
KARAKTER	0.742	0.864	0.828	1.000	
KEPUASAN	0.746	0.787	0.735	0.921	1.000
LOYALITAS	0.772	0.785	0.782	0.916	0.918
PENDAPATAN	0.668	0.706	0.632	0.881	0.848
PENDIDIKAN	0.632	0.691	0.641	0.864	0.788
PERSEPSI	0.798	0.791	0.729	0.913	0.908
USIA	0.696	0.673	0.662	0.871	0.799
DAERAH	0.632	0.675	0.776	0.715	0.874
PEKERJAAN	0.669	0.761	0.758	0.786	0.909

	LOYALITAS	PENDAPATAN	PENDIDIKAN	PERSEPSI	USIA
BIAYA					
DAERAH					
JARAK					
JK					
KARAKTER					
KEPUASAN					
LOYALITAS	1.000				
PENDAPATAN	0.803	1.000			
PENDIDIKAN	0.792	0.692	1.000		
PERSEPSI	0.914	0.823	0.785	1.000	
USIA	0.785	0.713	0.710	0.802	1.000

Lampiran 10. Hasil *Outer Loading* PLS**Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
X1.1 <- JK	0.770	0.765	0.072	0.072	10.735
X1.1 -> KARAKTER	0.638	0.633	0.083	0.083	7.680
X1.2 <- USIA	0.903	0.899	0.076	0.076	11.900
X1.2 -> KARAKTER	0.786	0.783	0.090	0.090	8.699
X1.3 <- PENDAPATAN	0.933	0.924	0.074	0.074	12.674
X1.3 -> KARAKTER	0.822	0.812	0.086	0.086	9.533
X1.4 <- JARAK	0.858	0.849	0.078	0.078	10.977
X1.4 -> KARAKTER	0.741	0.730	0.092	0.092	8.085
X1.5 <- PENDIDIKAN	0.865	0.859	0.068	0.068	12.738
X1.5 -> KARAKTER	0.747	0.742	0.080	0.080	9.389
X1.6 -> DAERAH	0.531	0.725	0.072	0.072	4.564
X1.6 -> KARAKTER	0.673	0.784	0.082	0.082	7.196
X1.7 -> PEKERJAAN	0.748	0.789	0.076	0.076	4.613
X1.7 -> KARAKTER	0.547	0.879	0.067	0.067	3.157
X2 -> BIAYA	0.819	0.816	0.063	0.063	12.988
Y1.1 <- PERSEPSI	0.705	0.702	0.083	0.083	8.548
Y1.2 <- PERSEPSI	0.747	0.736	0.091	0.091	8.189
Y1.3 <- PERSEPSI	0.775	0.767	0.081	0.081	9.588
Y1.4 <- PERSEPSI	0.740	0.734	0.092	0.092	8.055
Y1.5 <- PERSEPSI	0.710	0.707	0.090	0.090	7.882
Y2.1 <- KEPUASAN	0.795	0.785	0.076	0.076	10.502
Y2.2 <- KEPUASAN	0.783	0.767	0.087	0.087	9.033
Y2.3 <- KEPUASAN	0.758	0.752	0.088	0.088	8.633
Y2.4 <- KEPUASAN	0.725	0.721	0.085	0.085	8.542
Y2.5 <- KEPUASAN	0.827	0.818	0.085	0.085	9.768
Y2.6 <- KEPUASAN	0.698	0.694	0.085	0.085	8.196
Y3.1 <- LOYALITAS	0.755	0.750	0.079	0.079	9.579
Y3.2 <- LOYALITAS	0.719	0.709	0.078	0.078	9.162
Y3.3 <- LOYALITAS	0.772	0.771	0.096	0.096	8.072
Y3.4 <- LOYALITAS	0.726	0.719	0.090	0.090	8.092
Y3.5 <- LOYALITAS	0.701	0.702	0.083	0.083	8.440
Y3.6 <- LOYALITAS	0.722	0.718	0.086	0.086	8.344

Lampiran 11. Hasil *Outer Weights* PLS**Outer Weights (Mean, STDEV, T-Values)**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
X1.1 <- JK	1.298	1.319	0.128	0.128	10.102
X1.1 -> KARAKTER	0.281	0.286	0.040	0.040	7.006
X1.2 <- USIA	1.108	1.121	0.098	0.098	11.331
X1.2 -> KARAKTER	0.249	0.252	0.031	0.031	8.111
X1.3 <- PENDAPATAN	1.072	1.090	0.089	0.089	11.985
X1.3 -> KARAKTER	0.291	0.297	0.040	0.040	7.279
X1.4 <- JARAK	1.165	1.188	0.113	0.113	10.343
X1.4 -> KARAKTER	0.260	0.268	0.038	0.038	6.861
X1.5 <- PENDIDIKAN	1.156	1.172	0.095	0.095	12.194
X1.5 -> KARAKTER	0.259	0.264	0.034	0.034	7.720
X1.6 -> DAERAH	0.240	0.245	0.031	0.031	7.687
X1.6 -> KARAKTER	0.216	0.220	0.025	0.025	8.529
X1.7 -> PEKERJAAN	0.266	0.270	0.030	0.030	8.880
X1.7 -> KARAKTER	0.284	0.288	0.040	0.040	7.109
X2 -> BIAYA	1.222	1.233	0.097	0.097	12.618
Y1.1 <- PERSEPSI	0.261	0.266	0.035	0.035	7.352
Y1.2 <- PERSEPSI	0.277	0.280	0.034	0.034	8.116
Y1.3 <- PERSEPSI	0.284	0.288	0.040	0.040	7.109
Y1.4 <- PERSEPSI	0.271	0.274	0.031	0.031	8.681
Y1.5 <- PERSEPSI	0.266	0.270	0.030	0.030	8.880
Y2.1 <- KEPUASAN	0.219	0.222	0.027	0.027	8.188
Y2.2 <- KEPUASAN	0.221	0.222	0.023	0.023	9.616
Y2.3 <- KEPUASAN	0.217	0.221	0.024	0.024	8.883
Y2.4 <- KEPUASAN	0.202	0.206	0.024	0.024	8.532
Y2.5 <- KEPUASAN	0.240	0.245	0.031	0.031	7.687
Y2.6 <- KEPUASAN	0.205	0.210	0.026	0.026	7.819
Y3.1 <- LOYALITAS	0.232	0.235	0.032	0.032	7.354
Y3.2 <- LOYALITAS	0.224	0.225	0.031	0.031	7.273
Y3.3 <- LOYALITAS	0.239	0.243	0.025	0.025	9.549
Y3.4 <- LOYALITAS	0.230	0.231	0.030	0.030	7.594
Y3.5 <- LOYALITAS	0.216	0.220	0.025	0.025	8.529
Y3.6 <- LOYALITAS	0.222	0.225	0.026	0.026	8.537

Lampiran 12. Hasil *Path Coefficients***Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
BIAYA -> KEPUASAN	0.041	0.042	0.055	0.055	0.740
BIAYA -> LOYALITAS	0.087	0.089	0.055	0.055	1.595
BIAYA -> PERSEPSI	0.267	0.267	0.054	0.054	4.901
DAERAH -> KARAKTER	0.221	0.243	0.076	0.076	9.176
JARAK -> KARAKTER	0.223	0.225	0.021	0.021	10.780
JK -> KARAKTER	0.217	0.217	0.025	0.025	8.690
KARAKTER -> KEPUASAN	0.546	0.560	0.084	0.084	6.501
KARAKTER -> LOYALITAS	0.295	0.297	0.104	0.104	2.840
KARAKTER -> PERSEPSI	0.715	0.715	0.047	0.047	15.100
KEPUASAN -> LOYALITAS	0.339	0.339	0.096	0.096	3.539
PEKERJAAN -> KARAKTER	0.284	0.321	0.095	0.095	10.245
PENDAPATAN -> KARAKTER	0.271	0.272	0.024	0.024	11.274
PENDIDIKAN -> KARAKTER	0.224	0.225	0.022	0.022	10.211
PERSEPSI -> KEPUASAN	0.377	0.362	0.098	0.098	3.833
PERSEPSI -> LOYALITAS	0.268	0.263	0.098	0.098	2.734
USIA -> KARAKTER	0.225	0.225	0.018	0.018	12.251

Lampiran 13. Hasil Total Effect

Total Effects (Mean, STDEV, T-Values)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
BIAYA -> KEPUASAN	0.141	0.139	0.051	0.051	2.754
BIAYA -> LOYALITAS	0.206	0.205	0.058	0.058	3.546
BIAYA -> PERSEPSI	0.267	0.267	0.054	0.054	4.901
DAERAH -> KEPUASAN	0.131	0.221	0.052	0.052	9.572
DAERAH -> LOYALITAS	0.156	0.178	0.055	0.055	11.207
DAERAH -> PERSEPSI	0.139	0.180	0.059	0.059	9.714
JARAK -> KARAKTER	0.223	0.225	0.021	0.021	10.780
JARAK -> KEPUASAN	0.182	0.185	0.021	0.021	8.875
JARAK -> LOYALITAS	0.170	0.172	0.019	0.019	8.831
JARAK -> PERSEPSI	0.160	0.161	0.017	0.017	9.336
JK -> KARAKTER	0.217	0.217	0.025	0.025	8.690
JK -> KEPUASAN	0.177	0.178	0.021	0.021	8.310
JK -> LOYALITAS	0.165	0.166	0.021	0.021	7.746
JK -> PERSEPSI	0.155	0.156	0.021	0.021	7.396
KARAKTER -> KEPUASAN	0.816	0.819	0.045	0.045	18.313
KARAKTER -> LOYALITAS	0.763	0.764	0.049	0.049	15.682
KARAKTER -> PERSEPSI	0.715	0.715	0.047	0.047	15.100
KEPUASAN -> LOYALITAS	0.339	0.339	0.096	0.096	3.539
PEKERJAAN -> KEPUASAN	0.153	0.467	0.073	0.073	7.862
PEKERJAAN -> LOYALITAS	0,17	0.568	0.068	0.068	8,23
PEKERJAAN -> PERSEPSI	0,18	0.449	0.71	0.71	8,74
PENDAPATAN -> KARAKTER	0.271	0.272	0.024	0.024	11.274
PENDAPATAN -> KEPUASAN	0.221	0.222	0.022	0.022	10.253
PENDAPATAN -> LOYALITAS	0.207	0.208	0.021	0.021	9.710
PENDAPATAN -> PERSEPSI	0.194	0.194	0.020	0.020	9.867
PENDIDIKAN -> KARAKTER	0.224	0.225	0.022	0.022	10.211
PENDIDIKAN -> KEPUASAN	0.183	0.184	0.019	0.019	9.751
PENDIDIKAN -> LOYALITAS	0.171	0.172	0.018	0.018	9.512
PENDIDIKAN -> PERSEPSI	0.160	0.161	0.017	0.017	9.518
PERSEPSI -> KEPUASAN	0.377	0.362	0.098	0.098	3.833
PERSEPSI -> LOYALITAS	0.396	0.386	0.096	0.096	4.113
USIA -> KARAKTER	0.225	0.225	0.018	0.018	12.251
USIA -> KEPUASAN	0.183	0.184	0.017	0.017	11.019
USIA -> LOYALITAS	0.171	0.172	0.018	0.018	9.574
USIA -> PERSEPSI	0.161	0.161	0.017	0.017	9.395

Lampiran 14. Hasil Output Uji Hipotesis PLS

