

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh karakteristik dan status pembiayaan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik pasien berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*), kepuasan pelanggan dan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Mojosongo Surakarta. Karakteristik pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) yaitu sebesar 0,27. Karakteristik pasien berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar yaitu (-)0,17. Karakteristik pasien berpengaruh positif meskipun tidak signifikan terhadap loyalitas pasien yaitu sebesar 0,24.

2. Kualitas pelayanan (berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) berpengaruh positif meskipun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Mojosongo Surakarta sebesar 0,20.

3. Kualitas pelayanan (berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) berpengaruh positif meskipun tidak signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Mojosongo Surakarta sebesar 0,09.

4. Kepuasan pasien berpengaruh positif meskipun tidak signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Mojosongo Surakarta sebesar 0,46.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, peneliti dapat menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Rumah Sakit Mojosongo Surakarta

Rumah Sakit Mojosongo Surakarta perlu lebih memperhatikan kemampuannya dalam hal memberikan pelayanan yang segera, cepat, akurat dan memuaskan demi meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Serta lebih dapat memperbaiki prosedur pelayanan dan menciptakan nilai tambah lain yang dapat berupa pembaharuan peralatan dan pengembangan sumber daya manusia dalam Rumah Sakit Mojosongo Surakarta.

Sebagai contoh yaitu diadakannya pelatihan karyawan secara rutin berkaitan dengan penanganan terhadap pasien terutama mengenai ilmu, komunikasi dan sikap empati yang harus ditunjukkan terhadap pasien supaya pasien merasa nyaman dan puas. Sehingga imbasnya akan meningkatkan kepuasan pasien dan akhirnya akan timbul loyalitas pasien.

2. Peneliti lain

Bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang analisis karakteristik pasien terhadap kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta dapat melakukan

penelitian terhadap faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta yang belum dilakukan dalam penelitian ini.

Sebagai contoh pengembangan penelitian yaitu dengan mengadakan survey terlebih dahulu kepada pasien (calon responden) tentang keinginan pasien terhadap pelayanan yang mereka harapkan di rumah sakit. Atau dengan mengubah range skala likert, dari skala 5 menjadi skala 4 supaya lebih spesifik dan mengurangi nilai tengah/ragu-ragu. Atau dilakukan analisis terhadap pasien rawat jalan yang lebih banyak dan cenderung akan melakukan pemeriksaan kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen., 1989, A New Scale for The Measurement of Interpersonal Trust, *Journal of Personality*, Vol. 35:13-17.
- 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.
- Anderson, 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*, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Bolton., 1991, Barriersto Relationship Marketing in Consumer Retailing, *Journal of Services Marketing*, Vol. 14:98-102.
- Boy S. Sabarguna, (2004), *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*, Konsorsium, Yogyakarta.
- Brown, T. J., Churchill, G. A., Jr., & Peter, J. P. 1992. *Improving the measurement of service quality* (Working Paper No. 92-4). Madison, WI: A.C. Nielsen Center for Marketing Research.
- Brown S et al (Eds)., 1997, 'Service Quality, Multidisciplinary and Multinational Perspectives', Lexington Books, an Imprint of Macmillan, Inc. New York
- Charles, 2003, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapannya*, Penerbit Buku Kedokteran (ECG).
- Chin, W.W., Vinzi, V., dan Wang H., 2010. *Handbook of Partial Least Square: Concept, Methods and Applications*. New York: Springer.
- 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, Th.2004: Hal 163-173

- Depkes RI., 2007. *Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) Nasional Tahun 2007*. Mei 14, 2010. <http://www.litbang.depkes.go.id/>.
- Depkes RI, 2001, *Perkembangan dan Prospek Investasi Pendirian Rumah Sakit di Indonesia*, Indocomercial.
- Depkes RI., 1999, *UU Kesehatan RI No 23 Tahun 1992 Tentang kesehatan*, Jakarta. Departemen Kesehatan RI.
- Depkes RI., 2009, *Undang-Undang Republik Indonesia No.36 tentang Kesehatan*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Depkes RI, 2009, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Departemen Kesehatan RI. SK Menkes No. 1333, 1999, tentang *standart Pelayanan RS Depkes RI*, Jakarta.
- Garvin, 1997, The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationship, *Journal of Marketing*, Vol. 63:19-23.
- Ghozali, I., 2011. *Struktural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Dwi Kartini Yahya, Penerjemah). Jakarta: Erlangga.
- Hair, , F., Anderson, R. E., Tatham R. L., Black W.C., 2006. *Multivariate Data Analysis*. New York: Macmillan Publishing Company.
- 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, Program Pasca Sarjana, Universitas Setia Budi, Surakarta.
- Hartono, 2008, *SPSS 16.0 Analisis Data Statistika dan Penelitian*, Penerbit Pustaka Pelajar bekerjasama dengan Zanava, Yogyakarta.
- 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 dan W. Earl Sasser., 1995. Why Satisfied Customer Defect. *Harvard Business Review*, November-December 1995, pg. 88-89, Jakarta: Erlangga.
- Kelana, R. Chandra Sukma., 2010, Analisis Loyalitas Pasien dan Kualitas Layanan di poliklinik ortodonsi RSUP. DR. Hasan Sadikin Bandung tahun 2010. *Tesis*. Depok: FKM UI.
- Kotler, Philip., 2000, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P., dan Armstrong, G., 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, jilid 1, Edisi kedelapan, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., and K.L., Keller, 2006, *Marketing Management, 12th ed.* Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, Philip. Dan Keller, Kevin., 2009, *Manajemen Pemasaran Edisi 13: Marketing, Management, Thirteenth Edition*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Kuncoro, 2007, Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa VIP Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta, *Tesis*, Program Pasca Sarjana, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Lewis, Robert C. and Bernand H. Booms., 1983, "The Marketing Aspects of Service Quality", *In emerging perspectives of service marketing*, L. Berry., G. Shostack., and G. Upah. eds., Chicago: American Marketing. 99-107.
- Lovelock, Christoper H. dan Lauren K. Wright., 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Agus Widyanoro, Penerjemah). Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Lovelock, Christoper H. dan 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.

- Manjunata., 2004, The Impact of Communication Effectiveness and Service Quality on Relationship Commitment in Consumer Professional Service, *The Journal of Service Marketing*, Vol. 13:78-86.
- Maruyama, G. M., 1998, *Basic of Structural Equation Modeling*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Mustafa, Zainal., dan Wijaya, Tony., 2012, *Panduan Tehnik Statistik SEM&PLS dengan SPSS AMOS*, Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Nasution, M.N., 2005, *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta. PT. Ghalia Indonesia.
- Ni Gusti Agung dan Made Antara., 2005, *Faktor-Faktor Yang Menentukan Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Teh Botol Sosro di kota Denpasar*, Denpasar: Fakultas Pertanian Universitas Udayana.
- Oliver, Richard L., 1999. Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*, 1999, 63, ABI INFORM/Global pg.33.
- Parasuraman A., Leonard L. Berry, dan Valarie A. Zeithaml., 1991. Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model. *Journal Human Resource Management (1986-1998)*; Fall 1991; 30; 3; ABI/INFORM Global pg. 335.
- Pedhazur, E. J., 1982, *Multiple Regression in Behavioral Research*. New York: CBC College Publishing.
- Prasetyo, R., 2005, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Sragen, *Tesis*, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Priyatno, D., 2010, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, Jakarta: Mediakom.
- Prayitno, D., 2013, *Olah Data Statistik dengan Program PSPP alternative SPSS*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Puspasari, J., 2011, Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Slamet Riyadi Surakarta, *Tesis*, Program Pasca Sarjana, Universitas Setia Budi, Surakarta.
- Reichheld, Frederick F., 2003, The One Number You Need to Grow. *Harvard Business Review on Point Article*, December 2003.

- Rosjid, Harun., 1997, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap mutu Pelayanan Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo dengan Metode SERQUAL, *Tesis*, Depok: FKM UI.
- Sekaran, Uma., 2003, *Research Methods for Business: Skill-Building Approach*, Fourth Edition, New York: John Wiley & Sons Inc.
- Sharma, Subash., 1996, *Applied Multivariate Techniques*. Toronto: John Wiley & Sons Inc.
- Shahriar Akter, Mohammad., 2008, Perception Of Quality Of Service And Satisfaction: Study Of A General Hospital Over Sub-City In Bangladesh, *Journal of Research Services*, Bangladesh: Gurgaon. pg. 125-146.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J., M. A., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta Cetakan Pertama.
- Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Andi offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, 2004, *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi kedua, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Gregorius., 2005, *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- 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
- Valentine, E.R., 1982, *Conceptual Issues in Psychology*. London: George Allen & Unwin.
- 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.
- Woodside, Arch G., 1989, Linking Service Quality, Customer Satisfaction, And Behavioral Intention. *Journal of Health Care Marketing*. ABI/INFORM Global pg.5.

- Yap Sheau Fen dan 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., 1985, A conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol. 49, halaman 41-50.
- Zeithamal, Valarie. A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L., 1990, Research note : More on Improving Service Quality Measurement, *Journal of Retailing*, Vol. 69, halaman 140-147
- Zeithaml, Bitner, dan Gremler., 2006, *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 4th Edition (International Edition)*. New York.

Lampiran 1. Hasil distribusi skor

Res	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Y2.6	Y3.1	Y3.2	Y3.3	Y3.4	Y3.5	Y3.6
1	2	5	7	1	3	1	2	1	5	5	5	5	4	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3
2	1	1	1	2	2	5	2	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	2	2	1
3	1	6	7	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4
4	1	2	2	1	2	4	1	1	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
5	2	2	7	1	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
6	2	4	5	3	4	2	1	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4
7	2	4	7	1	2	1	2	1	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4
8	2	4	7	2	4	1	2	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
9	1	3	4	2	4	1	2	1	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4
10	2	1	4	1	4	3	2	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4
11	2	1	9	1	2	5	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
12	1	1	9	1	4	5	1	1	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	6	4	5	4	4	4	4
13	2	3	5	2	3	2	1	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	1	1	1	1
14	2	5	5	2	4	1	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
15	1	3	4	1	4	2	2	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
16	2	3	4	2	4	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3
17	1	1	9	1	2	4	1	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
18	1	6	9	3	4	1	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4
19	2	2	7	1	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5
20	2	1	4	1	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
21	2	5	5	1	3	2	3	1	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
22	1	3	4	2	4	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
23	2	3	5	2	3	2	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
24	2	4	4	2	2	3	1	1	3	3	3	3	2	2	4	3	1	3	3	4	4	1	3	3	1
25	1	2	2	1	2	4	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4
26	2	6	9	1	4	1	2	2	3	4	4	5	4	2	2	3	3	4	5	5	5	2	2	2	2
27	1	1	1	2	4	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	4	4	4	4	4	4

Lanjutan Lampiran 1

57	2	2	1	1	4	4	2	1	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	1	6	9	3	4	1	4	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	4
59	1	6	9	2	4	1	2	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
60	1	1	1	2	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	1	3	5	1	4	1	4	1	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
62	1	6	9	1	4	1	4	1	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
63	2	2	7	1	4	3	1	1	3	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4
64	2	1	1	2	2	1	2	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	1	6	5	2	4	1	7	1	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5
66	2	2	9	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
67	2	5	7	1	4	3	5	1	5	5	4	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5	4	4	4	4
68	1	2	5	1	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	2	4	7	1	4	1	7	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
70	2	2	1	1	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	2	1	1	1	3	2	2	1	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
72	1	4	5	1	4	2	5	1	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	44	4	4	3	3	4
73	2	2	1	1	3	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	2	4	7	2	4	3	3	1	5	5	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
75	2	6	7	1	4	1	5	1	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
76	2	3	9	2	2	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	1	6	9	1	4	5	4	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
78	2	1	1	2	2	2	7	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
79	1	5	4	1	4	1	2	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	2	6	7	1	1	1	2	1	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	2	5	5	5
81	1	5	3	2	4	4	5	1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4
82	1	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	1	6	4	2	4	1	7	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	2	3	4	1	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	1	2	5	3	4	1	7	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3

Lanjutan Lampiran 1

86	2	4	7	2	2	2	2	1	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
87	2	3	7	2	4	4	7	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	
88	1	6	9	1	4	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	2	6	7	1	2	1	3	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
90	1	5	5	1	4	1	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
91	1	1	1	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	2	2	1	1	3	2	2	1	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	1	1	1	1	3	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	1	1	2	2	2	1	2	1	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	2	2	1	1	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	2	2	1	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	1	1	2	3	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	1	1	2	1	2	2	1	1	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
99	2	1	4	2	3	5	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	2	5	4	5	1	1	2	1	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	1	6	8	1	4	1	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	1	5	4	2	4	2	5	1	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	
103	2	6	5	1	2	2	2	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
104	1	6	5	1	4	5	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	2	3	7	1	4	2	2	1	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
106	2	5	9	1	4	1	7	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
107	2	4	7	2	3	3	1	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
108	1	3	5	2	4	3	2	1	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	1	2	1	1	2	2	1	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	2	6	7	2	4	2	5	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
111	1	6	8	2	4	3	4	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
112	2	2	2	1	4	3	7	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	1	6	5	2	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
114	2	1	1	1	4	3	1	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	

Lanjutan Lampiran 1

115	2	2	7	1	4	3	5	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
116	1	6	9	1	4	1	7	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	2	5	7	1	3	1	3	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
118	1	6	9	1	4	1	5	1	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
119	1	6	9	1	4	5	2	1	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
120	2	2	2	1	2	3	2	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
121	1	6	9	1	4	1	4	1	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	2	4	4	4
122	2	3	7	1	3	3	1	1	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
123	1	6	9	1	4	5	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	2	3	5	3	4	4	2	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5
125	1	4	4	2	1	3	2	1	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
126	1	6	9	1	4	1	7	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
127	1	6	4	1	4	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
128	2	3	4	2	2	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4
129	1	3	5	2	4	3	4	1	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4

Lampiran 2. Kuesioner**Tgl:****No.****Kuesioner :****KUESIONER**

Kepada Responden yang terhormat,

Saat ini peneliti sedang melakukan survei kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta.

Partisipasi Anda sangat kami harapkan dalam mengisi kuesioner ini. Kami harap informasi yang Anda berikan adalah sesuai dengan keyakinan Anda. 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 Mojosongo Surakarta sebelumnya :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> belum pernah sama sekali | <input type="checkbox"/> pernah, 3 kali |
| <input type="checkbox"/> pernah, 1 kali | <input type="checkbox"/> pernah, lebih dari 3 kali, sebutkan |
| <input type="checkbox"/> pernah, 2 kali | |

A: IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis kelamin:

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Pria | <input type="checkbox"/> Wanita |
|-------------------------------|---------------------------------|

2. Usia:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> kurang dari 18 tahun | <input type="checkbox"/> 36-45 tahun |
| <input type="checkbox"/> 18-25 tahun | <input type="checkbox"/> 46-55 tahun |
| <input type="checkbox"/> 26-35 tahun | <input type="checkbox"/> lebih dari 55 tahun |

3. Pekerjaan:

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Pelajar | <input type="checkbox"/> Pegawai swasta | <input type="checkbox"/> Ibu rumah tangga |
| <input type="checkbox"/> Mahasiswa | <input type="checkbox"/> Wiraswasta | <input type="checkbox"/> Pensiunan |
| <input type="checkbox"/> Pegawai negeri | <input type="checkbox"/> BUMN | <input type="checkbox"/> Lainnya:..... |

4. Rata-rata pengeluaran per bulan (Rata-rata pengeluaran keluarga tiap bulan untuk biaya pendidikan, makan, listrik, air, telepon, dll):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> kurang dari Rp 1.000.000,00 | <input type="checkbox"/> Rp 4.000.001 - Rp 5.500.000,00 |
| <input type="checkbox"/> Rp 1.000.001,00 - Rp 2.500.000,00 | <input type="checkbox"/> lebih dari Rp 5.500.000,00 |
| <input type="checkbox"/> Rp 2.500.001,00 - Rp 4.000.000,00 | |

5. Jarak rumah pasien terhadap Rumah Sakit Mojosongo Surakarta

- 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

- Surakarta
- Karanganyar
- Boyolali
- Sukoharjo
- Sragen
- Klaten
- Lainnya, sebutkan.....

8. Penanggung biaya pemeriksaan di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta

- 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 Mojosongo Surakarta sudah datang tepat waktu?					
R2	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta ini mampu memberikan diagnosa dengan tepat?					
R3	Setujukah Anda bahwa antrian berobat di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta ini sudah dilakukan dengan tertib?					
R4	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta ini sudah memberikan pelayanan dengan teliti dan hati-hati?					
R5	Setujukah Anda bahwa perawat di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta ini sudah memberikan pelayanan dengan teliti dan hati-hati?					
R6	Setujukah Anda bahwa petugas administrasi di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta ini sudah memberikan pelayanan dengan teliti dan hati-hati?					
10	<i>RESPONSIVENESS/DAYA TANGGAP</i>					
RES 1	Setujukah Anda bahwa petugas Rumah Sakit Mojosongo Surakarta sudah memberitahu pasien kapan persisnya pelayanan akan diberikan?					
RES 2	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta ini sudah tanggap terhadap keluhan pasien?					
RES 3	Setujukah Anda bahwa perawat di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta bersedia memberikan bantuan kepada pasien?					
RES 4	Setujukah Anda bahwa petugas administrasi Rumah Sakit Mojosongo Surakarta sudah melayani pasien dengan cepat?					

RES 5	Setujukah Anda bahwa prosedur layanan Rumah Sakit Mojosongo Surakarta mudah dan tidak berbelit-belit?					
11	<i>ASSURANCE/JAMINAN</i>					
A1	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta ini mampu memberikan informasi dengan jelas?					
A2	Setujukah Anda bahwa perawat di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta ini mampu memberikan informasi dengan jelas?					
A3	Setujukah Anda bahwa petugas administrasi Rumah Sakit Mojosongo Surakarta ini mampu memberikan informasi dengan jelas?					
A4	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta ini sudah ramah dan sopan?					
A5	Setujukah Anda bahwa perawat di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta ini sudah ramah dan sopan?					
A6	Setujukah Anda bahwa petugas administrasi Rumah Sakit Mojosongo Surakarta ini sudah ramah dan sopan?					
A7	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta ini dapat memegang rahasia pasien dan memberikan rasa aman bagi pasien?					
12	<i>EMPHATY/EMPATI</i>					
E1	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta ini mampu memahami dengan spesifik kebutuhan pasien?					
E2	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta ini mendengar dan menindaklanjuti keluhan-keluhan dengan sungguh-sungguh?					
E3	Setujukah Anda bahwa perawat di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta ini sudah memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh?					
E4	Setujukah Anda bahwa petugas administrasi Rumah Sakit Mojosongo Surakarta ini sudah memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh?					
E5	Setujukah Anda bahwa pelayanan di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta ini sudah memberikan kenyamanan bagi pasien?					

13	TANGIBLES/BERWUJUD				
T1	Setujukah Anda bahwa Rumah Sakit Mojosongo Surakarta sudah memiliki tampilan ruangan yang menarik?				
T2	Setujukah Anda bahwa Rumah Sakit Mojosongo Surakarta sudah memiliki toilet yang bersih dan nyaman??				
T3	Setujukah Anda bahwa Rumah Sakit Mojosongo Surakarta sudah memiliki peralatan medis yang lengkap dan modern?				
T4	Setujukah Anda bahwa penampilan semua petugas di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta sudah rapi dan sopan?				
T5	Setujukah Anda bahwa Rumah Sakit Mojosongo Surakarta sudah memiliki informasi dan petunjuk arah yang jelas?				

C. KEPUASAN RESPONDEN

Keterangan: STP = Sangat Tidak Puas

TP = Tidak Puas

CP = Cukup Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas

Berilah tanda (√) pada jawaban Anda

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

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 merekomendasikan mereka berobat ke Rumah Sakit Mojosongo Surakarta?					
LP2	Apabila suatu saat keluarga Anda membutuhkan layanan, bersediakah Anda untuk merekomendasikan mereka berobat ke Rumah Sakit Mojosongo Surakarta?					
LP3	Bersediakah Anda untuk tetap melakukan kunjungan kembali ke Rumah Sakit Mojosongo walaupun ada tawaran di tempat lain yang lebih menarik?					
LP4	Apabila dikemudian hari Anda memerlukan kembali layanan cekat, bersediakah Anda untuk kembali ke Rumah Sakit Mojosongo Surakarta?					
LP5	Apabila dikemudian hari Anda membutuhkan layanan rawat jalan, bersediakah Anda untuk kembali ke Rumah Sakit Mojosongo Surakarta?					
LP6	Setelah mendapatkan layanan pada hari ini, apakah Anda bersedia untuk datang melakukan kunjungan ulang ke Rumah Sakit Mojosongo Surakarta?					

Beri tanda (√) pada jawaban berikut:

21. Selain karena kontrol yang dijadwalkan oleh dokter, apa alasan Anda kembali ke Rumah Sakit Mojosongo Surakarta?

- Percaya pada dokter yang biasa menangani saya
 Lokasi Rumah Sakit Mojosongo Surakarta dekat dengan tempat tinggal saya
 Tarif berobat terjangkau
 Lainnya, sebutkan.....

22. Dari mana Anda mengetahui keberadaan Rumah Sakit Mojosongo Surakarta?

- Teman/keluarga
 Rujukan dokter rumah sakit lain
 Lokasi dekat dengan tempat tinggal sehingga tahu keberadaan RS ini

Lainnya, sebutkan.....

23. Mengapa Anda memilih berobat di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta?

Dokter yang saya pilih/inginkan praktik di RS ini

Rujukan dokter rumah sakit lain

Rekomendasi teman/keluarga

Lokasi dekat dengan tempat tinggal

Tarifnya terjangkau

Lainnya, sebutkan.....

(Pertanyaan No. 24 ini untuk pasien yang tidak bersedia melakukan kunjungan ulang ke Rumah Sakit Mojosongo Surakarta)

24. Apa alasan yang menyebabkan Anda tidak melakukan kunjungan ulang, padahal Anda telah dijadwalkan kontrol oleh dokter:

Tarif berobat di Rumah Sakit Mojosongo Surakarta mahal

Waktu tunggu yang lama untuk diperiksa

Lokasi jauh/sulit dijangkau

Sulit mendapatkan tempat parkir

Hari pelayanan Rumah Sakit Mojosongo Surakarta hanya sampai Jumat

Pindah ke layanan RS lain, sebutkan...

Lainnya, sebutkan.....

**TERIMA KASIH
ATAS PARTISIPASI ANDA**

Lampiran 3. Hasil Uji Instrumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,746	0,943	41

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
R1	3,87	0,776	30
R2	4,00	0,695	30
R3	3,77	0,626	30
R4	3,83	0,592	30
R5	3,70	0,596	30
R6	3,70	0,596	30
RES1	3,63	0,556	30
RES2	3,87	0,629	30
RES3	3,77	0,568	30

Lanjutan Lampiran 3

RES4	3,80	0,551	30
RES5	3,90	0,607	30
A1	3,87	0,629	30
A2	3,83	0,648	30
A3	3,90	0,548	30
A4	4,00	0,643	30
A5	3,97	0,718	30
A6	3,97	0,615	30
A7	3,90	0,712	30
E1	3,80	0,610	30
E2	3,90	0,662	30
E3	3,83	0,699	30
E4	3,77	0,679	30
E5	3,83	0,648	30
T1	3,57	0,626	30
T2	3,50	0,682	30
T3	3,77	0,728	30
T4	3,87	0,629	30
T5	3,77	0,728	30
K1	3,67	0,802	30
K2	3,60	0,770	30
K3	3,57	0,679	30
K4	3,57	0,774	30
K5	3,57	0,774	30
K6	3,60	0,724	30
LP1	3,80	0,714	30
LP2	3,83	0,699	30
LP3	3,73	0,521	30
LP4	3,77	0,626	30
LP5	3,80	0,551	30
LP6	3,73	0,521	30
TOTALSKOR	151,10	14,040	30

Lanjutan Lampiran 3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	298,33	768,368	0,454	0	0,740
R2	298,20	770,924	0,443	0	0,741
R3	298,43	776,392	0,363	0	0,743
R4	298,37	774,171	0,425	0	0,742
R5	298,50	770,672	0,528	0	0,741
R6	298,50	770,534	0,533	0	0,741
RES1	298,57	768,116	0,652	0	0,740
RES2	298,33	769,264	0,540	0	0,740
RES3	298,43	768,875	0,613	0	0,740
RES4	298,40	769,421	0,615	0	0,740
RES5	298,30	765,252	0,681	0	0,739
A1	298,33	768,023	0,576	0	0,740
A2	298,37	770,516	0,489	0	0,741
A3	298,30	770,424	0,585	0	0,741
A4	298,20	766,993	0,592	0	0,739
A5	298,23	763,771	0,610	0	0,738
A6	298,23	765,564	0,663	0	0,739
A7	298,30	763,734	0,617	0	0,738
E1	298,40	766,455	0,642	0	0,739
E2	298,30	763,941	0,660	0	0,738
E3	298,37	758,447	0,768	0	0,736
E4	298,43	758,806	0,782	0	0,736
E5	298,37	763,895	0,676	0	0,738
T1	298,63	766,654	0,619	0	0,739
T2	298,70	768,493	0,517	0	0,740
T3	298,43	762,185	0,642	0	0,738
T4	298,33	768,023	0,576	0	0,740
T5	298,43	762,875	0,624	0	0,738
K1	298,53	770,671	0,386	0	0,741

Lanjutan Lampiran 3

K2	298,60	769,076	0,441	0	0,740
K3	298,63	773,757	0,378	0	0,742
K4	298,63	772,378	0,367	0	0,742
K5	298,63	774,309	0,376	0	0,742
K6	298,60	768,869	0,476	0	0,740
LP1	298,40	773,903	0,375	0	0,742
LP2	298,37	776,654	0,392	0	0,743
LP3	298,47	778,602	0,382	0	0,744
LP4	298,43	779,289	0,393	0	0,744
LP5	298,40	775,903	0,401	0	0,743
LP6	298,47	775,016	0,456	0	0,742
TOTAL SKOR	151,10	197,128	1,000	0	0,936

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
302,20	788,510	28,080	41

Lampiran 4. Hasil Analisis Deskriptif Karakteristik Pasien

Statistics

		JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDAPATAN	JARAK	PENDIDIKAN	DAERAH	PEMBIAYAAN
N	Valid	129	129	129	129	129	129	129	129
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Std. Error of Mean		0,044	0,164	0,238	0,063	0,089	0,119	0,161	0,067
Std. Deviation		0,499	1,860	2,706	0,718	1,014	1,355	1,828	0,764
Variance		0,249	3,459	7,322	0,516	1,028	1,836	3,340	0,584
Range		1	5	8	4	3	4	6	5
Minimum		1	1	1	1	1	1	1	1
Maximum		2	6	9	5	4	5	7	6

Lanjutan Lampiran 4

JENISKELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	58	45,0	45,0	45,0
	2	71	55,0	55,0	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	22	17,1	17,1	17,1
	2	20	15,5	15,5	32,6
	3	19	14,7	14,7	47,3
	4	16	12,4	12,4	59,7
	5	17	13,2	13,2	72,9
	6	35	27,1	27,1	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	21	16,3	16,3	16,3
	2	7	5,4	5,4	21,7
	3	1	0,8	0,8	22,5
	4	19	14,7	14,7	37,2
	5	23	17,8	17,8	55,0
	6	1	0,8	0,8	55,8
	7	31	24,0	24,0	79,8
	8	2	1,6	1,6	81,4
	9	24	18,6	18,6	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Lanjutan Lampiran 4

PENDAPATAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	72	55,8	55,8	55,8
	2	47	36,4	36,4	92,2
	3	8	6,2	6,2	98,4
	4	1	0,8	0,8	99,2
	5	1	0,8	0,8	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

JARAK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	6,2	6,2	6,2
	2	33	25,6	25,6	31,8
	3	18	14,0	14,0	45,7
	4	70	54,3	54,3	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	44	34,1	34,1	34,1
	2	31	24,0	24,0	58,1
	3	28	21,7	21,7	79,8
	4	10	7,8	7,8	87,6
	5	16	12,4	12,4	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Lanjutan Lampiran 4

DAERAH

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	30	23,3	23,3	23,3
	2	57	44,2	44,2	67,4
	3	6	4,7	4,7	72,1
	4	10	7,8	7,8	79,8
	5	14	10,9	10,9	90,7
	7	12	9,3	9,3	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

PEMBIAYAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	115	89,1	89,1	89,1
	2	10	7,8	7,8	96,9
	3	1	0,8	0,8	97,7
	5	1	0,8	0,8	98,4
	6	2	1,6	1,6	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Lampiran 5. Hasil Analisis Deskriptif per Dimensi

1. Nilai Rata-rata Persepsi Pasien per Dimensi

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Reliability	129	3,00	5,00	3,9922	0,52781
Responsiveness	129	2,80	5,00	4,0264	0,54965
Assurance	129	3,00	5,00	4,0354	0,50351
Emphaty	129	2,80	5,00	3,9721	0,57540
Tangibles	129	2,40	5,00	3,7860	0,55856
Valid N (listwise)	129				

2. Nilai Rata-rata Kepuasan Pasien per Dimensi

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Reliability	129	3,00	5,00	3,9922	0,52781
Responsiveness	129	2,80	5,00	4,0264	0,54965
Assurance	129	3,00	5,00	4,0354	0,50351
Emphaty	129	2,80	5,00	3,9721	0,57540
Tangibles	129	2,40	5,00	3,7860	0,55856
Kepuasan	129	1,00	5,00	3,6382	0,61242
Valid N (listwise)	129				

Lanjutan Lampiran 5

3. Nilai Rata-rata Loyalitas Pasien per Dimensi**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Reliability	129	3,00	5,00	3,9922	0,52781
Responsiveness	129	2,80	5,00	4,0264	0,54965
Assurance	129	3,00	5,00	4,0354	0,50351
Emphaty	129	2,80	5,00	3,9721	0,57540
Tangibles	129	2,40	5,00	3,7860	0,55856
Loyalitas	129	1,50	5,00	3,8915	0,50028
Valid N (listwise)	129				

Lampiran 6. Hasil *Outer Loadings* (Mean, STDEV, T-Values) tahap 1

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
X1.1 <- Karakteristik Pasien	-0.32958	-0.15294	0.347214	0.347214	0.949201
X1.2 <- Karakteristik Pasien	0.761328	0.369926	0.571266	0.571266	1.332703
X1.3 <- Karakteristik Pasien	0.667553	0.327663	0.496593	0.496593	1.344266
X1.4 <- Karakteristik Pasien	-0.17792	-0.01974	0.249755	0.249755	0.71237
X1.5 <- Karakteristik Pasien	0.624799	0.317651	0.426527	0.426527	1.464851
X1.6 <- Karakteristik Pasien	-0.5108	-0.25314	0.509312	0.509312	1.002911
X1.7 <- Karakteristik Pasien	0.712156	0.369181	0.461756	0.461756	1.542278
X2 <- Karakteristik Pasien	-0.22986	-0.07203	0.329294	0.329294	0.698051
Y1.1 -> Kualitas Pasien	0.909714	0.366955	0.396475	0.396475	2.294507
Y1.2 -> Kualitas Pasien	0.66764	0.275278	0.383894	0.383894	1.739124
Y1.3 -> Kualitas Pasien	0.62832	0.272708	0.355022	0.355022	1.769807
Y1.4 -> Kualitas Pasien	0.812307	0.364004	0.428408	0.428408	1.896107

Lanjutan Lampiran 6

Y1.5 -> Kualitas Pasien	0.611146	0.329441	0.410331	0.410331	1.489397
Y2.1 -> Kepuasan Pasien	0.888199	0.397248	0.424835	0.424835	2.090693
Y2.2 -> Kepuasan Pasien	0.582151	0.30319	0.346928	0.346928	1.678015
Y2.3 -> Kepuasan Pasien	0.202079	0.15063	0.262509	0.262509	0.769798
Y2.4 -> Kepuasan Pasien	0.834094	0.366894	0.377443	0.377443	2.209855
Y2.5 -> Kepuasan Pasien	0.752808	0.309449	0.420787	0.420787	1.789049
Y2.6 -> Kepuasan Pasien	0.608836	0.298876	0.369448	0.369448	1.647959
Y3.1 -> Loyalitas Pasien	0.048441	0.229796	0.390819	0.390819	0.123947
Y3.2 -> Loyalitas Pasien	0.707119	0.385489	0.377363	0.377363	1.873843
Y3.3 -> Loyalitas Pasien	0.562136	0.22509	0.351024	0.351024	1.601416
Y3.4 -> Loyalitas Pasien	0.531178	0.283825	0.3499	0.3499	1.518084
Y3.5 -> Loyalitas Pasien	0.445004	0.273138	0.333694	0.333694	1.333567
Y3.6 -> Loyalitas Pasien	0.660494	0.337665	0.358659	0.358659	1.841567

Lampiran 7. Hasil Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values) tahap 2

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
X1.2 <- Karakteristik Pasien	0.744881	0.597712	0.32032	0.32032	2.32545
X1.3 <- Karakteristik Pasien	0.72244	0.574329	0.34812	0.34812	2.07528
X1.5 <- Karakteristik Pasien	0.655294	0.592474	0.34752	0.34752	1.88563
X1.7 <- Karakteristik Pasien	0.716869	0.651987	0.28582	0.28582	2.50812
Y1.1 -> Kualitas Pasien	0.867475	0.501791	0.38649	0.38649	2.2445
Y1.2 -> Kualitas Pasien	0.568244	0.443891	0.35455	0.35455	1.60271
Y1.3 -> Kualitas Pasien	0.376074	0.326753	0.30709	0.30709	1.22462
Y1.4 -> Kualitas Pasien	0.731793	0.434989	0.3993	0.3993	1.8327
Y1.5 -> Kualitas Pasien	0.324069	0.364679	0.39115	0.39115	0.82851
Y2.1 -> Kepuasan Pasien	0.814314	0.543084	0.34555	0.34555	2.35655
Y2.2 -> Kepuasan Pasien	0.711857	0.450446	0.33368	0.33368	2.13335
Y2.4 -> Kepuasan Pasien	0.941545	0.610301	0.31897	0.31897	2.95181

Lanjutan Lampiran 7

Y2.5 -> Kepuasan Pasien	0.676156	0.446502	0.35233	0.35233	1.91908
Y2.6 -> Kepuasan Pasien	0.501859	0.335396	0.32902	0.32902	1.52533
Y3.2 -> Loyalitas Pasien	0.725231	0.514644	0.41983	0.41983	1.72743
Y3.3 -> Loyalitas Pasien	0.624338	0.38056	0.32247	0.32247	1.93612
Y3.4 -> Loyalitas Pasien	0.711542	0.424703	0.34722	0.34722	2.04926
Y3.5 -> Loyalitas Pasien	0.626612	0.381665	0.31618	0.31618	1.98184
Y3.6 -> Loyalitas Pasien	0.802755	0.496609	0.35532	0.35532	2.25924

Lampiran 8. Hasil Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values) tahap 3

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
X1.2 <- Karakteristik Pasien	0.750769	0.644968	0.29259	0.29259	2.56593
X1.3 <- Karakteristik Pasien	0.721638	0.622493	0.29094	0.29094	2.48036
X1.5 <- Karakteristik Pasien	0.661748	0.65547	0.18524	0.18524	3.57244
X1.7 <- Karakteristik Pasien	0.704732	0.653914	0.19159	0.19159	3.6784
Y1.1 -> Kualitas Pasien	0.928557	0.774847	0.25939	0.25939	3.57972
Y1.2 -> Kualitas Pasien	0.668489	0.615758	0.26842	0.26842	2.49046
Y1.4 -> Kualitas Pasien	0.826778	0.652088	0.35078	0.35078	2.357
Y2.1 -> Kepuasan Pasien	0.869813	0.571041	0.31591	0.31591	2.75339
Y2.2 -> Kepuasan Pasien	0.71344	0.417949	0.32361	0.32361	2.20461
Y2.4 -> Kepuasan Pasien	0.915467	0.593976	0.30615	0.30615	2.99028
Y2.5 -> Kepuasan Pasien	0.717989	0.445748	0.31955	0.31955	2.24685
Y2.6 -> Kepuasan Pasien	0.55206	0.389833	0.3191	0.3191	1.73007
Y3.2 -> Loyalitas Pasien	0.728212	0.515278	0.40854	0.40854	1.78249
Y3.3 -> Loyalitas Pasien	0.633857	0.424377	0.30547	0.30547	2.07503
Y3.4 -> Loyalitas Pasien	0.684895	0.457854	0.31451	0.31451	2.17769
Y3.5 -> Loyalitas Pasien	0.580535	0.426716	0.26799	0.26799	2.16629
Y3.6 -> Loyalitas Pasien	0.769001	0.551821	0.32574	0.32574	2.36078

Lampiran 9. Hasil *Quality Criteria*

	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha	Communality	Redundancy
Karakteristik Pasien	0.504743	0.802693		0.672053	0.504743	
Kepuasan Pasien			0.049536		0.584787	0.008547
Kualitas Pasien			0.070389		0.664219	0.041987
Loyalitas Pasien			0.270976		0.465905	0.018497

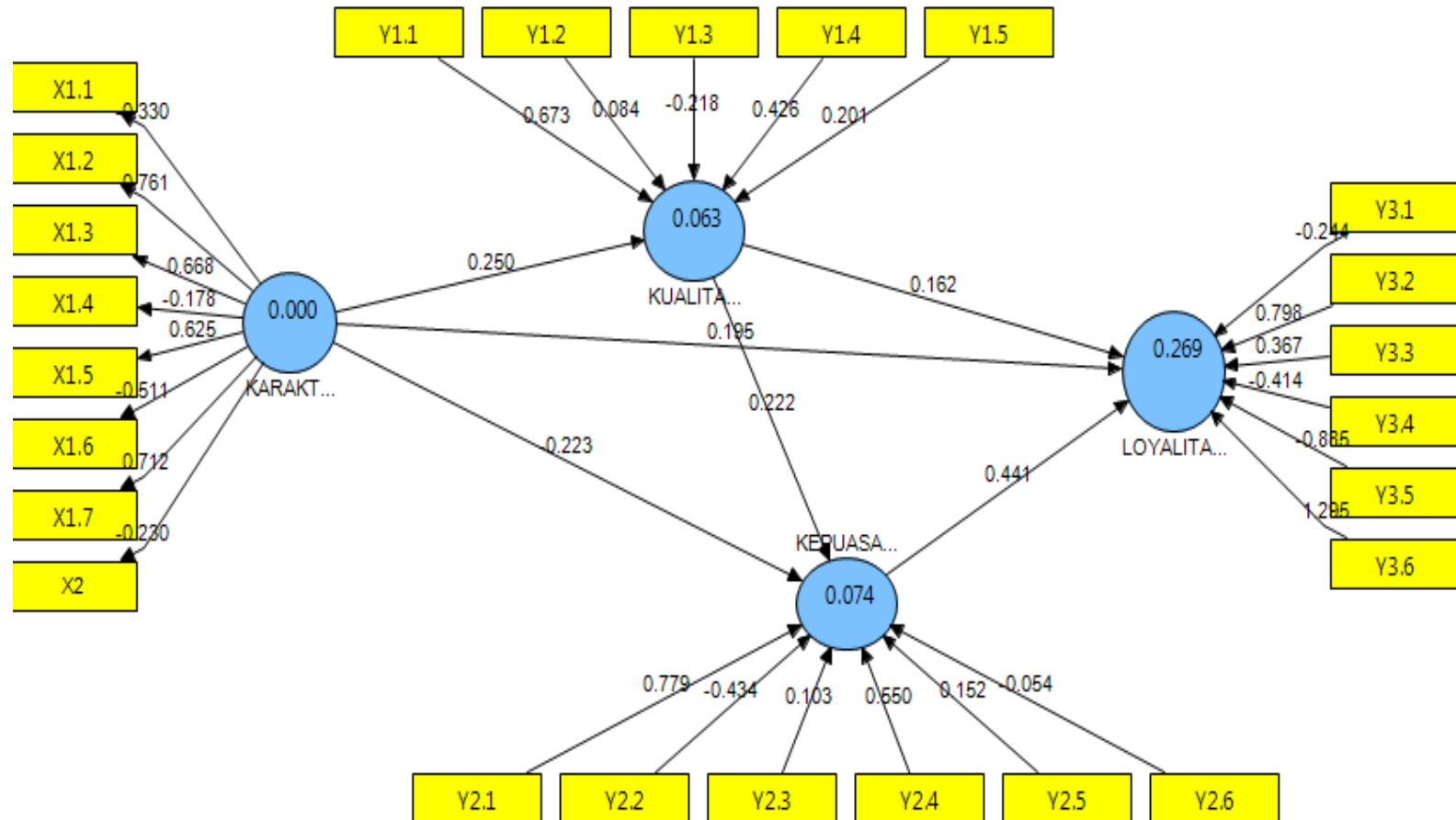
Lampiran10. Hasil Cross Loadings

	Karakteristik Pasien	Kepuasan Pasien	Kualitas Pasien	Loyalitas Pasien
X1.2	0.750769	-0.16998	0.208774	0.068721
X1.3	0.721638	-0.09613	0.207245	0.129578
X1.5	0.661748	-0.01316	0.211229	0.175042
X1.7	0.704732	-0.04521	0.117874	0.219772
Y1.1	0.270656	0.113847	0.928557	0.197743
Y1.2	0.146287	0.174472	0.668489	0.136326
Y1.4	0.184586	0.166105	0.826778	0.198569
Y2.1	-0.12351	0.869813	0.189707	0.35133
Y2.2	-0.07276	0.71344	0.15072	0.3011
Y2.4	-0.08181	0.915467	0.119883	0.423577
Y2.5	-0.14226	0.717989	0.141631	0.281516
Y2.6	-0.06452	0.55206	0.175487	0.203589
Y3.2	0.233758	0.25662	0.28016	0.728212
Y3.3	0.083124	0.326751	0.034703	0.633857
Y3.4	0.129632	0.340442	-0.00278	0.684895
Y3.5	0.117381	0.275639	0.04357	0.580535
Y3.6	0.118131	0.383475	0.062474	0.769001

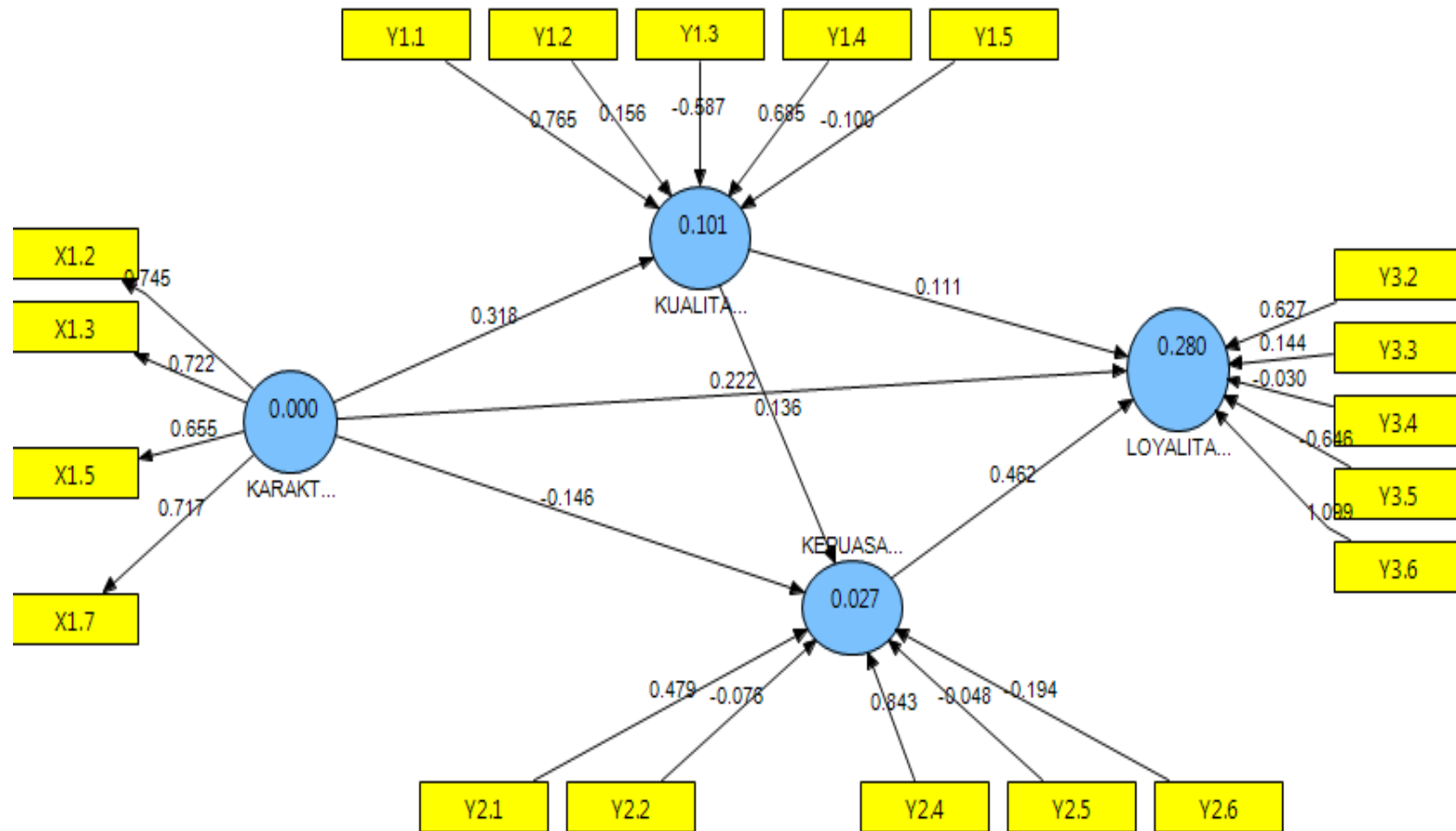
Lampiran 11. Hasil *Path coefficient* (Mean, STDEV, T-Values)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
Karakteristik Pasien -> Kepuasan Pasien	-0.16686	-0.0928	0.177537	0.177537	0.939861
Karakteristik Pasien -> Kualitas Pasien	0.265309	0.264628	0.131014	0.131014	2.025045
Karakteristik Pasien -> Loyalitas Pasien	0.235562	0.154609	0.130513	0.130513	1.8049
Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0.456179	0.403049	0.328087	0.328087	1.390423
Kualitas Pasien -> Kepuasan Pasien	0.198065	0.228642	0.229051	0.229051	0.864721
Kualitas Pasien -> Loyalitas Pasien	0.089947	0.129757	0.273297	0.273297	0.329118

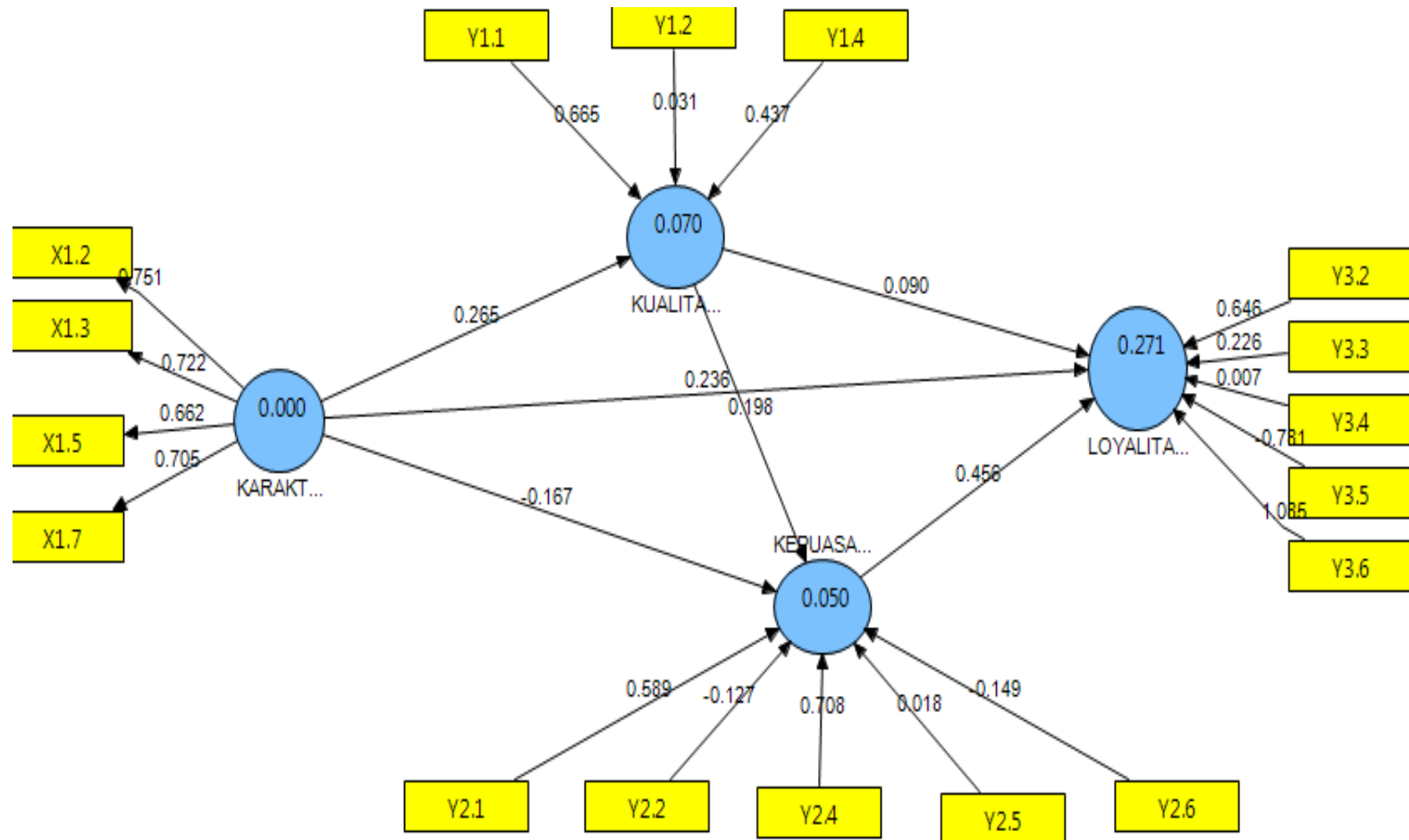
Lampiran 12. Hasil PLS Algorithm tahap 1



Lampiran 13. Hasil PLS Algorithm tahap 2



Lampiran 14. Hasil PLS Algorithm tahap 3



Lampiran 15. Tabel Isaac

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 16. Tabel Nilai *r* Product Moment

NILAI-NILAI <i>r</i> PRODUCT MOMENT								
N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Lampiran 17. Tabel Nilai dalam Distribusi t

NILAI-NILAI DALAM DISTRIBUSI t						
α untuk uji dua pihak (two tail test)						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
α untuk uji satu pihak (one tail test)						
dk	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
∞	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576