

BAB V

Kesimpulan dan saran

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh fasilitas, lokasi dan tarif, kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Fasilitas, lokasi dan tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar. Besarnya pengaruh adalah sebesar 0,135.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit Jati Husada karanganyar. Besarnya pengaruh adalah sebesar 0,252.
3. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah sakit Jati Husada Karanganyar. Besarnya pengaruh adalah sebesar 0,105.
4. Fasilitas, lokasi dan tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi pada pasien rawat inap di Rumah sakit Jati Husada Karanganyar. Besarnya pengaruh adalah sebesar 0,014.
5. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai mediasi pada pasien rawat inap di Rumah sakit Jati Husada Karanganyar. Besarnya pengaruh adalah sebesar 0,026.

B. Saran

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

1. Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar
 - a. Penilaian variabel fasilitas, lokasi dan tarif, yang paling rendah di mata responden adalah variabel fasilitas. Maka dari segi fasilitas yang ada di dalam Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar perlu lebih diperhatikan atau diperbaiki lagi guna lebih memberikan kenyamanan pada pasien, dan untuk variabel lokasi cukup ditingkatkan, kemudian untuk variabel yang paling tinggi penilaiannya di mata responden adalah tarif, oleh karena itu keterjangkauan tarif/biaya yang dikeluarkan oleh Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar yang diberikan kepada pasien dapat dipertahankan, sehingga loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar tetap terjaga.
 - b. Penilaian indikator kualitas pelayanan yang paling rendah menurut responden adalah bukti fisik oleh karena itu harus dilakukan perbaikan-perbaikan atas bangunan fisik ruang pelayanan guna untuk kenyamanan pasien, kemudian disusul dengan 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 segi keandalan, petugas di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar baik dokter, perawat maupun petugas

administrasi cukup ditingkatkan ketelitiannya dalam melakukan pelayanan kepada pasien, dan selanjutnya indikator kualitas pelayanan yang lebih tinggi penilaiannya menurut responden adalah daya tanggap: para dokter, perawat maupun petugas administrasi diharapkan dapat mempertahankan daya tanggap dalam melayani keluhan-keluhan pasien, sehingga loyalitas pasien tetap terjaga.

- c. 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 daya tanggap dan bukti fisik menurut responden memiliki nilai yang sama, sehingga daya tanggap seluruh karyawan Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar dapat ditingkatkan dalam menanggapi keluhan-keluhan pasien dan bukti fisik yang meliputi kebersihan, kerapian maupun penampilan Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar perlu ditingkatkan atau diperbaiki. Selanjutnya jaminan dan pelayanan di mata responden juga memiliki nilai yang sama, sehingga cukup ditingkatkan dalam memberikan informasi-informasi dan pelayanan kepada pasien guna memberikan kepuasan kepada pasien, dan indikator kepuasan yang paling tinggi di mata responden adalah empati/perhatian: dokter, perawat maupun petugas administrasi dituntut tetap mempertahankan perhatian-perhatiannya yang diberikan kepada pasien, sehingga loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar tetap terjaga.

2. Peneliti lain

Bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh fasilitas, lokasi dan tarif, kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai mediasi pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar dapat melakukan penelitian terhadap faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar yang tidak dilakukan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson., 2005, Market Share and Profitability Finding from Sweden, New York, *Journal of Marekting*, 58:98-102.
- Anderson, E. e Weitz, B., 1992, The Use of Pledges to Build and Sustain Commitment in Distribution Channels. *Journal of Marketing Research*, 29:15-19.
- Arikunto, Suharsimi., 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, A., 1996, *Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Bermutu*, Ikatan Dokter Indonesia, Jakarta.
- Azwar, S., 2008. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal 4-11, 17-21, 75-80.
- Baron, R.M., 1996, The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51:115-119.
- Boy S., 2004, *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*, Konsorsium, Yogyakarta. 79:23-27.
- Charles., 2003, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapannya*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran.
- Cronin, J. Jr. e Taylor, S. A. 1992, Measuring Service Quality: A Reexamination and Extention. *Journal of Marketing*, 56: 31-36.
- Darsono, Licen Indahwati., 2004, Loyalty & Disloyalty: Sebuah Pandangan Komprehensif dalam Analisa Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Kinerja*, 8: 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: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Jakarta.

- Depkes RI., 2004. *Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) Nasional Tahun 2004*. Mei 14, 2007.
- Depkes., 2001, *Perkembangan dan Prospek Investasi Pendirian Rumah Sakit di Indonesia*, Indocomercial.
- Depkes., 1992, *Departemen Kesehatan RI. UU Kesehatan RI No 23 Tahun 1992 Tentang kesehatan*, Jakarta.
- 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.
- Dharmmesta, B., 1999, *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*.
- Dharmmesta, B. S. dan T. H. Handoko., 2000, *Manajemen Pemasaran: Analisa Prilaku Konsumen*, Yogyakarta.
- Doyle., 1999, *The Impact of Communication Effectiveness and Service Quality on Relationship Commitment in Consumer Professional Service*. *The Journal of Service Marketing*, 56: 46-49.
- Engel, M.S., 2006. *A new genus of minute ammobatine bees (Hymenoptera: Apidae)*. *Acta Entomologica Slovenica*.
- Fornell, C., 2001, *The Science of Satisfaction*. Harvard Business Review.
- Garvin., 1997, *The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationship*, *Journal of Marketing*, 63: 19-23.
- Ghozali, I., 2006. *Struktural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Undip
- Griffin, Jill., 1996, *Customer Loyalty : How to Earn it, How to Keep it*, Lexington Books, Singapore.
- Guntur., 2001, *Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kota Surakarta*. *Tesis*, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Hair, J.F. Jr, Anderson, R.E., Tatham, R.L. and Black, W.C., 1998, *Multivariate Data Analysis*, 5th ed., Prentice-Hall International, Upper Saddle River, NJ.
- Hallowel, Roger., 1996, The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: an empirical study. *International Journal of Service Industry Management*, 7: 27-42.
- Hartono., 2008, *Analisis Data Kesehatan*. Modul Mata Kuliah Manajemen Analisis Data. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Jakarta.
- 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*, 7: 39-53.
- Kelana, Candra., 2010, Analisis Loyalitas Pasien dan Kualitas Layanan di Poliklinik Ortodonti RSUP DR. Hasan Sadikin Bandung, *Tesis*, Program Pasca Sarjana, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Kertajaya., 2005, The Impact of Communication Effectiveness and Service Quality on Relationship Commitment in Consumer Professional Service, *The Journal of Service Marketing*, 13: 72-77.
- Kotler, P., 2005, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementations, and Control*, Ninth edition, Prentice Hall, Inc. Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler, P., dan Armstrong, G., 2002, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, jilid 1, Edisi 5.
- Kotler, Philip. Dan Keller, Kevin., 2009, *Manajemen Pemasaran Edisi 13: Marketing, Management, Thirteenth Edition*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Kotler. P., 2000, *Manajemen Pemasaran : Menganalisis Pasar Konsumen Dan Perilaku Pembeli*, Jilid I ; Ed. Millenium; PT Prenhalindo, Jakarta.
- Lumenta, Benyamin., 2001. *Pasien, Citra, Peran, dan Perilaku: Tinjauan Fenomena Sosial*. Yogyakarta: Kanisius.

- Lupiyoadi, Rambat., 2001, *Management Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- 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)*, 63: 124-129.
- 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.
- Puspitasari, Mei G., 2011, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati. *Jurnal Analisis Manajemen*, Hal 49-61
- Reallyani., 2003, Analisis Faktor-Faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang di Poliklinik Spesialis Instalasi Rawat Jalan RSUD Kayuagung Tahun 2003, *Tesis*, Depok : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Jakarta.
- Reichheld, Frederick F., 2003, The One Number You Need to Grow. *Harvard Business Review on Point Article, December 2003*.
- Roscoe., 2003, *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, 4th Edition, John Wiley & Sons Inc., New York.
- Setyawan., 2000, *Manajemen Pemasaran: Analisa Prilaku Konsumen*, Yogyakarta.
- Suciati., 2006, Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap loyalitas pasien di Poli Rawat Jalan RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya, *Tesis*, Surabaya : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, Surabaya.
- Sugiyono., 2004, Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *OPSI*, 1: 142-148
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Tjiptono., 1997, *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi kedua, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi., 1996. *Pemasaran Jasa, Malang*: Banyumedia, Publishing.
- Tjiptono, Fandy dan Gregodius Chandra., 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono., 2000, *Manajemen Jasa*, Andi offset, Yogyakarta.
- Vebnia, Anggri., 2011, Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan tarif terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien sebagai variabel mediasi pada pasien poli Rumah Sakit Muhammadiyah Semarang. *Tesis*, Program Pasca Sarjana, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Wahyono, T., 2008, *SPSS 16 (Statistical Product and Service Solution)*, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- 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, *Tesis*, Program Pasca Sarjana, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya.
- Wood, Ivonne., 2009, Linking Service Quality, Customer Satisfaction, And Behavioral Intention. *Journal of Health Care Marketing. ABI/INFORM Global*. Hal 45-46.
- 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: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Jakarta.
- 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, Hal 68-123.

Yoeti, Oka, 1997, *Manajemen Pemasaran Hotel*, PT. Perca, Jakarta, Hal 12-14

Youti., 2003, Research note : More on Improving Service Quality Measurement, *Journal of Retailing*, 69: 140-147.

Yusoff, N., 2001, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Zeithaml, Valarie. A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L., 1996, Research note : More on Improving Service Quality Measurement *Journal of Retailing*, 50: 14-17.

Zeithaml, Valarie. A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L., 1995, A conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, 49: 119-123.



Nomor : 031/C6.04/31.10.2013
Lamp. :-
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada : Yth. Kesbangpol RSUD Jati Husada Karanganyar
di Jawa Tengah

Dengan hormat,

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

Nama : Randa Wulaisfan, S.Farm
NIM : SBF091240201.
Topik / Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Tarif Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi

Maka guna melengkapi penelitiannya dengan ini mohon bantuan agar peserta program kami tersebut dapat diberikan ijin untuk melakukan Ijin Penelitian di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar

Demikian, terima kasih atas perhatian dan bantuannya.

Surakarta, 31 Oktober 2013
Dekan Fakultas Farmasi

Jl. Letjen. Sutoyo Mojosongo – Solo 57127, Telp. 0271-852518, Fax. 0271-852518
Homepage : www.setiabudi.ac.id, E-mail : info@setiabudi.ac.id.

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Direktur RS Jati Husada Karanganyar.
2. Arsip.



RUMAH SAKIT UMUM JATI HUSADA

Jl. Raya Solo - Tawangmangu Km 10,3 Jati, Jaten, Karanganyar
Telp. 0271 - 821910 Fax. (0271) 821911

Nomor : 10.11.0191/RSJH/2013 Karanganyar, 16 Nopember 2013
Lampiran :
Perihal : Jawaban Permohonan Ijin Penelitian Kepada Yth.
Dekan Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Di
SURAKARTA

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta Nomor 031/C6.04/31.10.2013 Tanggal 31 Oktober 2013 Perihal Permohonan Ijin Penelitian guna penyusunan tesis oleh peserta Program Pasca Sarjana :

Nama : Randa Wulaisfan, S.Farm.
NIM : SBF091240201
Topik / Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Tarif Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi

Maka bersama ini diberitahukan bahwa permohonan tersebut di atas dapat dikabulkan, dengan ketentuan :

1. Penelitian dapat dimulai pada hari Selasa tanggal 19 Nopember 2013 jam 10.00 WIB
2. Pada saat menemui responden, harus didampingi oleh petugas dari RSU Jati Husada
3. Biaya penelitian sebesar Rp. 250.000,-, dibayarkan pada saat mulai penelitian pada bagian kasir RSU Jati Husada
4. Kuesioner adalah kuesioner yang sama dengan proposal
5. Bila telah selesai penelitian, maka RSU Jati Husada diberi salinan hasilnya.

Demikian, atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.

Direktur RSU Jati Husada Karanganyar

(dr. Sri Hartini, MM.)


lampiran 3. Standar Populasi 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	663	345	269
90	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
95	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
100	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
110	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
120	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
130	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
140	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
150	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
160	122	105	97	1050	414	265	217	400000	662	348	270
170	129	110	101	1100	427	270	221	450000	663	348	270
180	135	114	105	1200	440	275	224	500000	663	348	270
190	142	119	108	1300	450	279	227	550000	663	348	270
200	148	123	112	1400	460	283	229	600000	663	348	270
210	154	127	115	1500	469	286	232	650000	663	348	270
220	160	131	118	1600	477	289	234	700000	663	348	270
230	165	135	122	1700	485	292	235	750000	663	348	271
240	171	139	125	1800	492	294	237	800000	663	348	271
250	176	142	127	1900	498	297	238	850000	663	348	271
260	182	146	130	2000	510	301	241	900000	663	348	271
270	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. Kuisisioner :

KUESIONER

Kepada Responden yang terhormat,

Saat ini peneliti sedang melakukan survei pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas, lokasi dan tarif terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi rawat inap di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar.

Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i sangat kami harapkan dalam mengisi kuisisioner 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 kuisisioner ini.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Apakah Anda sudah pernah dirawat di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar sebelumnya :

(Khusus untuk pertanyaan A dan B)

Keterangan

SS = SANGAT SETUJU

S = SETUJU

C = CUKUP

TS = TIDAK SETUJU

STS = SANGAT TIDAK SETUJU

A. PERSEPSI TERHADAP FASILITAS, LOKASI DAN TARIF

Berilah tanda (√) pada jawaban Anda

No	Pernyataan	SS	S	C	TS	TS
1	FASILITAS					
F1	Tempat tidur yang disediakan pihak Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar bersih dan nyaman?					
F2	Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar memiliki sarana parkir yang memadai? Rumah					
F3	Sakit Jati Husada Karanganyar menyediakan menu bergizi dan disukai?					

F4	Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar menyediakan ruang tunggu tamu pasien sudah nyaman?					
2	LOKASI					
L1	Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar mudah dijangkau oleh anda?					
L2	Tempat parkir yang disediakan pihak Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar telah cukup memenuhi?					
L3	Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar menawarkan suasana yang nyaman untuk anda ?					
L4	Anda merasa kebersihan di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar sudah cukup bersih ?					
L5	Fasilitas yang diberikan Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar sudah membuat anda puas ?					
3	TARIF					
T1	Kenaikan harga yang di berikan Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar berpengaruh terhadap anda ?					
T2	Anda sering mengunjungi Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar karna harganya terjangkau oleh anda ?					
T3	Harga merupakan faktor terpenting dalam menetapkan pilihan Rumah Sakit yang anda kunjungi ?					
T4	Harga yang diberikan Rumah sakit Jati Husada Karanganyar sesuai kualitas pelayanan serta fasilitas yang ada ?					
T5	Anda memerlukan biaya tambahan untuk menikmati fasilitas di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar ?					

B. PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

Berilah tanda (√) pada jawaban Anda

No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS
4	RELIABILITY/KEANDALAN					
R1	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit sudah datang tepat waktu?					
R2	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit ini mampu memberikan diagnosa dengan tepat?					

R3	Setujukah Anda bahwa antrian berobat di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar ini sudah dilakukan dengan tertib?					
R4	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar ini sudah memberikan pelayanan dengan teliti dan hati-hati?					
R5	Setujukah Anda bahwa perawat di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar ini sudah memberikan pelayanan dengan teliti dan hati-hati?					
R6	Setujukah Anda bahwa petugas administrasi di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar ini sudah memberikan pelayanan dengan teliti dan hati-hati?					
5	<i>RESPONSIVENESS/DAYA TANGGAP</i>					
RES 1	Setujukah Anda bahwa petugas Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar sudah memberitahu pasien kapan persisnya pelayanan akan diberikan?					
RES 2	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar ini sudah tanggap terhadap keluhan pasien?					
RES 3	Setujukah Anda bahwa perawat di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar bersedia memberikan bantuan kepada pasien?					
RES 4	Setujukah Anda bahwa petugas administrasi Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar sudah melayani pasien dengan cepat?					
RES 5	Setujukah Anda bahwa prosedur layanan Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar mudah dan tidak berbelit-belit?					
6	<i>ASSURANCE/JAMINAN</i>					
A1	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar ini mampu memberikan informasi dengan jelas?					
A2	Setujukah Anda bahwa perawat di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar ini mampu memberikan informasi dengan jelas?					
A3	Setujukah Anda bahwa petugas administrasi Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar ini mampu memberikan informasi dengan jelas?					
A4	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar ini sudah ramah dan sopan?					

A5	Setujukah Anda bahwa perawat di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar ini sudah ramah dan sopan?					
A6	Setujukah Anda bahwa petugas administrasi Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar ini sudah ramah dan sopan?					
A7	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar ini dapat memegang rahasia pasien dan memberikan rasa aman bagi pasien?					
7	<i>EMPHATY/EMPATI</i>					
E1	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar ini mampu memahami dengan detail kebutuhan pasien?					
E2	Setujukah Anda bahwa dokter di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar ini mendengar dan menindaklanjuti keluhan-keluhan dengan sungguh-sungguh?					
E3	Setujukah Anda bahwa perawat di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar ini sudah memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh?					
E4	Setujukah Anda bahwa petugas administrasi Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar ini sudah memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh?					
E5	Setujukah Anda bahwa pelayanan di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar ini sudah memberikan kenyamanan bagi pasien?					
8	<i>TANGIBLES/BERWUJUD</i>					
T1	Setujukah Anda bahwa Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar sudah memiliki tampilan ruangan yang menarik?					
T2	Setujukah Anda bahwa Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar sudah memiliki toilet yang bersih dan nyaman??					
T3	Setujukah Anda bahwa Rumah Jati Husada Karanganyar sudah memiliki peralatan medis yang lengkap dan modern?					
T4	Setujukah Anda bahwa penampilan semua petugas di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar sudah rapi dan sopan?					

T5	Setujukah Anda bahwa Rumah Jati Husada Karanganyar 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
9	Kepuasan pasien					
K1	Kepuasan terhadap bentuk fisik di Rumah Jati Husada Karanganyar					
K2	Kepuasan terhadap daya tanggap petugas di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar					
K3	Kepuasan terhadap kehandalan para petugas di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar					
K4	Kepuasan terhadap jaminan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar					
K5	Kepuasan terhadap perhatian para petugas di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar					
K6	Kepuasan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar					

D. LOYALITAS RESPONDEN

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

Berilah tanda (√) pada jawaban Anda

10	Loyalitas Pasien	STB	TB	R	B	SB
LP1	Apabila suatu saat teman Anda membutuhkan layanan, bersediakah Anda untuk menyarankan mereka berobat ke Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar ?					
LP2	Apabila suatu saat keluarga Anda membutuhkan layanan, bersediakah Anda untuk menyarankan mereka berobat ke Rumah Sakit ini ?					

LP3	Bersediakah Anda untuk tetap melakukan kunjungan kembali ke Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar 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 Jati Husada Karanganyar ?					
LP5	Apabila dikemudian hari Anda membutuhkan layanan rawat jalan, bersediakah Anda untuk kembali ke Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar ?					
LP6	Setelah mendapatkan layanan pada hari ini, apakah Anda bersedia untuk datang melakukan kunjungan ulang ke Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar ?					

**TERIMA KASIH
ATAS PARTISIPASI ANDA**

Lampiran 5. Hasil uji Validitas dan reliabel

1. Fasilitas, lokasi dan tarif (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	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
.732	.803	

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
F1	2.1667	.37905	30
F2	2.0667	.25371	30
F3	2.1000	.30513	30
F4	2.1333	.34575	30
L1	2.5000	.50855	30
L2	2.0333	.18257	30
L3	2.0333	.18257	30
L4	2,0323	.18255	30
L5	2.0667	.25371	30
T1	2.7667	.43018	30
T2	2.7667	.43018	30
T3	2.7667	.43018	30
T4	2.4667	.50742	30
T5	2.9000	.40258	30
TTL	32.7667	2.51456	30

2. Kualitas pelayanan (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	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
.756	.953	

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
R1	2.0667	.36515	30
R2	2.0667	.25371	30
R3	2.1667	.46113	30
R4	2.1667	.37905	30
R5	2.1000	.30513	30
R6	2.1333	.34575	30
RES1	2.1000	.30513	30
RES2	2.1333	.34575	30
RES3	2.2000	.48423	30
RES4	2.1000	.30513	30
RES5	2.1333	.57135	30
A1	2.0333	.18257	30
A2	2.0667	.25371	30
A3	2.1333	.43417	30
A4	2.0333	.18257	30
A5	2.0667	.25371	30
A6	2.1333	.43417	30
E1	2.0667	.36515	30
E2	2.0333	.18257	30
E3	2.1333	.43417	30
E4	2.0667	.36515	30
E5	2,0676	.35615	30

T1	2.1000	.30513	30
T2	2.0333	.18257	30
T3	2.0667	.36515	30
T4	2.1000	.40258	30
T5	2.0333	.18257	30
	58.4667	5.98120	30

3. KEPUASAN PASIEN (Y1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	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
.816	.976	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation
K1	3.6333	.55605
K2	3.7667	.43018
K3	3.7667	.43018
K4	3.8000	.40684
K5	3.7333	.52083
K6	3.7667	.43018
TOTAL	22.4667	2.54251

Inter-Item Correlation Matrix

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	TOTAL
K1	1.000	.639	.639	.579	.603	.639	.759
K2	.639	1.000	1.000	.906	.944	1.000	.986
K3	.639	1.000	1.000	.906	.944	1.000	.986
K4	.579	.906	.906	1.000	.716	.906	.893
K5	.603	.944	.944	.716	1.000	.944	.930
K6	.639	1.000	1.000	.906	.944	1.000	.986
TOTAL	.759	.986	.986	.893	.930	.986	1.000

4. LOYALITAS PASIEN (Y2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	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
.769	.871	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
L1	3.9667	.18257	30
L2	3.9667	.18257	30
L3	3.8667	.43417	30
L4	3.9333	.25371	30
L5	3.9000	.40258	30
L6	3.9333	.25371	30
TOTAL	23.5667	1.22267	30

Inter-Item Correlation Matrix

	L1	L2	L3	L4	L5	L6	TOTAL
L1	1.000	1.000	-.058	.695	.422	-.050	.551
L2	1.000	1.000	-.058	.695	.422	-.050	.551
L3	-.058	-.058	1.000	.230	.316	.543	.602
L4	.695	.695	.230	1.000	.945	.464	.904
L5	.422	.422	.316	.945	1.000	.608	.890
L6	-.050	-.050	.543	.464	.608	1.000	.682
TOTAL	.551	.551	.602	.904	.890	.682	1.000

Lampiran 6. Hasil uji distribusi skor

No.	A Persepsi Terhadap Fasilitas, Lokasi, dan Tarif														Σ
	1 (Fasilitas)				2 (Lokasi)					3 (Tarif)					
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	34
3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	33
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	33
5	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	33
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	32
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
8	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	34
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	32
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	33
11	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	35
12	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	32
13	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	32
14	1	2	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	2	44
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
16	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	33
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	33
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	33
19	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	38
20	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	37
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
22	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	34
23	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	33
24	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	35
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	33
26	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	36
27	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	31
28	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	32
29	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	35
30	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	34
31	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	36
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	29
33	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	33
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	29
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	29
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	33
37	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	30
38	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	35

39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	33
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	33
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	33
42	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	32
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	30
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	32
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2		3	3	3	3	3	31
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	31
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	31
51	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	35
52	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	35
53	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	33
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	32
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	33
59	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	34
60	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	32
61	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	33
62	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	33
63	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	34
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	33
65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	33
66	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	35
67	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	36
68	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	35
69	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	34
70	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	33
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	29
72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
73	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	29
74	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	33
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	29
76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	29
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	34
79	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	34

80	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	34
81	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	33
82	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	34
83	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	33
84	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	34
85	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	34
86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	33
87	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
88	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	34
89	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	36
90	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	34
91	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	34
92	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	36
93	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	35
94	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	34
95	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	29
96	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	33
97	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	34
98	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	28
99	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	28
100	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	32

No.	C (Kepuasan Responden)						□ □
	9						
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	3	3	3	3	18
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	4	4	4	4	4	24
7	3	3	3	3	3	3	18
8	3	3	3	3	3	3	18
9	2	4	4	4	4	4	22
10	4	4	4	4	4	4	24
11	3	3	3	3	3	3	18
12	3	3	3	3	3	3	18
13	4	4	4	4	4	4	24
14	3	3	3	4	2	3	18

15	4	4	4	4	4	4	24
16	3	4	4	4	4	4	23
17	4	4	4	4	4	4	24
18	3	4	4	4	4	4	23
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	4	4	4	24
22	3	3	3	3	3	3	18
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	4	4	4	4	24
31	4	4	4	4	4	4	24
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	4	4	4	4	4	24
38	3	3	4	4	4	4	22
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	4	4	4	4	24
45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	4	4	4	4	4	24
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	4	4	4	4	24
50	4	4	4	4	4	4	24
51	4	4	4	4	4	4	24
52	4	4	4	4	4	4	24
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	4	4	4	4	4	24
55	4	4	4	4	4	4	24

56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	4	4	4	4	24
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	4	4	4	4	4	24
61	4	4	4	4	4	4	24
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	4	4	4	4	24
64	4	4	4	5	4	4	25
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	4	4	4	4	4	24
67	4	4	4	4	4	4	24
68	4	4	4	4	4	4	24
69	4	4	4	4	4	4	24
70	4	4	4	4	4	4	24
71	4	4	4	4	4	4	24
72	3	3	3	3	3	3	18
73	3	3	3	3	3	3	18
74	4	4	4	4	4	4	24
75	4	4	4	4	4	4	24
76	4	4	4	4	4	4	24
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	4	4	4	4	24
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	4	4	4	4	4	24
81	4	4	4	4	4	4	24
82	4	4	4	4	4	4	24
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	4	4	4	4	4	24
85	4	4	4	4	4	4	24
86	4	4	4	4	4	4	24
87	4	4	4	4	4	4	24
88	4	4	4	4	4	4	24
89	4	4	4	4	4	4	24
90	4	4	4	4	4	4	24
91	4	4	4	4	4	4	24
92	4	4	4	4	4	4	24
93	4	4	4	4	4	4	24
94	4	4	4	4	4	4	24
95	4	4	4	4	4	4	24
96	4	4	4	4	4	4	24

97	4	4	4	4	4	4	24
98	4	4	4	4	4	4	24
99	4	4	4	4	4	4	24
100	4	4	4	4	4	4	24

No.	D (Loyalitas Responden)						□ □
	10						
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	4	4	4	4	4	24
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	4	4	4	4	24
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	4	4	4	4	24
14	3	3	4	3	3	4	20
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	3	4	4	3	22
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	3	3	2	3	19
26	4	4	2	4	4	4	22
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	4	4	4	4	24
31	4	4	4	4	4	4	24

32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	4	4	4	4	24
45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	4	4	4	4	4	24
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	4	4	4	4	24
50	4	4	4	4	4	4	24
51	4	4	4	4	4	4	24
52	4	4	4	4	4	4	24
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	4	4	4	4	4	24
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	4	4	4	4	24
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	4	4	4	4	4	24
61	4	4	4	5	4	4	25
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	4	5	4	4	25
64	4	5	4	4	4	4	25
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	4	4	4	4	4	24
67	4	4	4	4	4	4	24
68	4	4	4	4	4	4	24
69	4	4	4	4	4	4	24
70	4	4	4	4	4	4	24
71	4	4	4	4	4	4	24
72	4	4	4	4	4	4	24

73	4	4	4	4	4	4	24
74	4	4	4	4	4	4	24
75	4	4	4	4	4	4	24
76	4	4	4	4	4	4	24
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	4	4	4	4	24
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	4	4	4	4	4	24
81	4	4	4	4	4	4	24
82	4	4	4	4	4	4	24
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	4	4	4	4	4	24
85	4	4	4	4	4	4	24
86	4	4	4	4	4	4	24
87	4	4	4	4	4	4	24
88	4	4	4	4	4	4	24
89		4	4	4	4	4	20
90	4	4	4	4	5	4	25
91	4	4	4	4	4	4	24
92	4	4	4	4	4	4	24
93	4	4	4	4	4	4	24
94	4	4	4	4	4	4	24
95	4	4	4	4	4	4	24
96	4	4	4	4	4	4	24
97	4	4	4	4	4	4	24
98	4	4	4	4	4	4	24
99	4	4	4	4	4	4	24
100	4	4	4	4	4	4	24

Lampiran 7. Hasil Analisis *Path*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Fasilitas, lokasi dan tarif (X1)	Kualitas pelayanan (X2)	Kepuasan pasien (Y1)	Loyalitas pasien (Y2)
N		100	100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	32.3800	57.5900	23.4100	23.9100
	Std. Deviation	2.71092	4.80760	1.74133	.72607
Most Extreme Differences	Absolute	.210	.360	.503	.509
	Positive	.115	.188	.357	.411
	Negative	-.210	-.360	-.503	-.509
Kolmogorov-Smirnov Z		1.105	1.604	1.026	1.093
Asymp. Sig. (2-tailed)		.080	.060	.070	.065

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Tahap 1

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan pasien (Y1)	23.4100	1.74133	100
Fasilitas, lokasi dan tarif (X1)	32.3800	2.71092	100
Kualitas pelayanan (X2)	57.5900	4.80760	100

Correlations

		Kepuasan pasien (Y1)	Fasilitas, lokasi dan tarif (X1)	Kualitas pelayanan (X2)
Pearson Correlation	Kepuasan pasien (Y1)	1.000	.083	
	Fasilitas, lokasi dan tarif (X1)	.083	1.000	
	Kualitas pelayanan (X2)	.157	.440	
Sig. (1-tailed)	Kepuasan pasien (Y1)	.0	.207	
	Fasilitas, lokasi dan tarif (X1)	.207	.0	
	Kualitas pelayanan (X2)	.059	.000	
N	Kepuasan pasien (Y1)	100	100	
	Fasilitas, lokasi dan tarif (X1)	100	100	
	Kualitas pelayanan (X2)	100	100	

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas pelayanan (X2), Fasilitas, lokasi dan tarif (X1)		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien (Y1)

Model Summary^b

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.158 ^a	.025	1.73715	.025	1.238	2	97	.294

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan (X2), Fasilitas, lokasi dan tarif (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien (Y1)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.475	2	3.737	1.238	.294 ^a
	Residual	292.715	97	3.018		
	Total	300.190	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan (X2), Fasilitas, lokasi dan tarif (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien (Y1)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Tolerance	VIF
		B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound		
1	(Constant)	26.881	2.467		10.894	.000	21.983	31.778		
	Fasilitas, lokasi dan tarif (X1)	.041	.022	.135	2.109	.021	.153	.132	.806	

Kualitas pelayanan	.054 1.2	.019	.252	2.141	.018	.134	.026	.806
--------------------	-------------	------	------	-------	------	------	------	------

(X2)

		Collinearity Diagnostics ^a				
		Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Variance Proportions	
Model	Dimension				Fasilitas, lokasi dan tarif (X1)	Kualitas pelayanan (X2)
1	1	2.993	1.000	.00	.00	
	2	.004	27.884	.00	.74	
	3	.003	30.089	1.00	.26	

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien (Y1)

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	21.6903	25.0411	23.4100	.27478	100
Residual	5.54317	1.72736	.00000	1.71951	100
Std. Predicted Value	6.258	5.936	.000	1.000	100
Std. Residual	3.191	.994	.000	.990	100

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien (Y1)

Tahap 2

Regression

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas pasien (Y2)	23.9100	.72607	100
Fasilitas, lokasi dan tarif (X1)	32.3800	2.71092	100
Kualitas pelayanan (X2)	57.5900	4.80760	100
Kepuasan pasien (Y1)	23.4100	1.74133	100

Correlations					
		Loyalitas pasien (Y2)	Fasilitas, lokasi dan tarif (X1)	Kualitas pelayanan (X2)	Kepuasan pasien (Y1)
Pearson Correlation	Loyalitas pasien (Y2)	1.000	.321	.332	.157
	Fasilitas, lokasi dan tarif (X1)	.321	1.000	.440	.083

	Kualitas pelayanan (X2)	.332	.440	1.000	.157
	Kepuasan pasien (Y1)	.157	.083	.157	1.000
Sig. (1-tailed)	Loyalitas pasien (Y2)		.001	.000	.059
	Fasilitas, lokasi dan tarif (X1)	.001		.000	.207
	Kualitas pelayanan (X2)	.000	.000		.059
	Kepuasan pasien (Y1)	.059	.207	.059	
N	Loyalitas pasien (Y2)	100	100	100	100
	Fasilitas, lokasi dan tarif (X1)	100	100	100	100
	Kualitas pelayanan (X2)	100	100	100	100
	Kepuasan pasien (Y1)	100	100	100	100

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan pasien (Y1), Fasilitas, lokasi dan tarif (X1), Kualitas pelayanan (X2)		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas pasien (Y2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.399 ^a	.159	.133	.67621	.159	6.046	3	96	.001	1.490

a. Predictors: (Constant), Kepuasan pasien (Y1), Fasilitas, lokasi dan tarif (X1), Kualitas pelayanan (X2)

b. Dependent Variable: Loyalitas pasien (Y2)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.294	3	2.765	6.046	.001 ^a
	Residual	43.896	96	.457		
	Total	52.190	99			

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.294	3	2.765	6.046	.001 ^a
	Residual	43.896	96	.457		
	Total	52.190	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan pasien (Y1), Fasilitas, lokasi dan tarif (X1), Kualitas pelayanan (X2)

b. Dependent Variable: Loyalitas pasien (Y2)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1	(Constant)	26.674	1.432		18.624	.000	23.831	29.517		
	Fasilitas, lokasi dan tarif (X1)	.044	.024	.115	2.067	.037	.113	.002	.806	
	Kualitas pelayanan (X2)	.058	.028	.121	2.098	.027	.065	.002	.792	
	Kepuasan pasien (Y1)	.033	.019	.105	2.026	.048	.035	.122	.975	

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Collinearity Diagnostics ^a			
				(Constant)	Fasilitas, lokasi dan tarif (X1)	Kualitas pelayanan (X2)	Kepuasan pasien (Y1)
1	1	3.986	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.000	22.100	.01	.12	.10	.06
	3	.004	32.192	.00	.80	.63	.00
	4	.002	49.647	.99	.09	.21	.64

a. Dependent Variable: Loyalitas pasien (Y2)

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	22.0230	24.8040	23.9100	.28944	100
Residual	4.91968	1.27131	.00000	.66588	100
Std. Predicted Value	6.520	3.089	.000	1.000	100
Std. Residual	4.275	1.880	.000	.985	100

a. Dependent Variable: Loyalitas pasien (Y2)