

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisa dan penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.
4. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan pasien memediasi secara mutlak hubungan antara kualitas pelayanan laboratorium dengan loyalitas pasien.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengacu pada mutu pelayanan di Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo, peneliti memberi saran sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Pelayanan pada indikator "*Tangible*/bukti fisik yaitu kursiunggu yang mencukupi ", dinilai oleh responden dibawah rata-rata oleh dari indicator yang lain, sehingga peneliti menyarankan kepada pihak klinik untuk

menambah lagi fasilitas kursi pada ruang tunggu untuk para pasien yang mengantri.

2. Variabel Kualitas pelayanan pada indikator “*Reliability*/kehandalan yaitu dalam penanganan sampel yang cepat”, dinilai oleh responden dibawah rata-rata dari indikator yang lain, sehingga peneliti menyarankan kepada pihak klinik agar lebih meningkatkan kinerjanya dalam menangani sampel dari pasien.
3. Variabel Kepuasan Pasien pada indikator “Pasien merasa puas dengan fasilitas yang ada diruang tunggu”, dinilai oleh responden dibawah rata-rata dari indicator yang lain, sehingga peneliti menyarankan kepada pihak klinik agar lebih memperhatikan lagi apakah fasilitas yang ada diruang tunggu sudah sesuai dengan kebutuhan atau keinginan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Fitriani, S., dan Trisnawati, R., 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 17 No.1.
- Hasan, A. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service. Yogyakarta.
- Fajar, M.I., dan Hasibuan, R. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Rumah Sakit Embung Fatimah Batam. *Jurnal Ekonomi*. Vol.3 No.2.
- Kadir. 2015. *Statistika Terapan Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrell dalam Penelitian*. Jakarta:Penerbit Rajawali Pers.
- Kotler, P., dan Armstrong., G. 2014. *Principle Of Marketing*. Edition:15. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., dan Keller, K.L., 2012. *Marketing Management*. Pearson: Global Edition.
- Kotler, P., dan Keller, K.L. 2016. *Marketing Management*. Edisi ke 15. Penerbit Pearson: Education Limited.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2010. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor: 340/Menkes/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Sangadji, M.E., dan Sopiah. 2014. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Nuan, A.S., 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pasien Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam Pada RSUD RSUD Dr.H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung [Skripsi]. Lampung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Modul Ekonometrika. *Analisis dan Pengolahan Data Dengan SPSS dan EVIEWS*. Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2016.

- Rahmawati, D.R. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 18 No. 2.
- Rosiana, R., Suardi, M., dan Yuliasri. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Sains Farmasi dan Klinis*. Vol. 3 No. 2.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Sujarweni, V.W. 2014. *Metodologi Penelitian*. Penerbit Alfabets. Bandung
- Sujarweni, V. W. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Penerbit Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Sujarweni, V.W. 2015. *SPSS untuk Penelitian*. Penerbit Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Sumardi. 2017. Peran Manajemen Syariah terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Islam di Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. Vol. 03 No. 02.
- Sunyoto, D. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Buku Seru. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa: *Prinsip Penerapan dan Penelitian*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2015. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian



Nomor : 575 / H6 – 04 / 13.03.2019
 Lamp. : - helai
 Hal : Ijin Penelitian

Kepada :
 Yth. Kepala
 Klinik Pratama Mitra Medika
 Di Sukoharjo

Dengan Hormat,

Guna memenuhi persyaratan untuk keperluan penyusunan Tugas Akhir (TA) bagi Mahasiswa Semester Akhir Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, terkait bidang yang ditekuni dalam melaksanakan kegiatan tersebut bersamaan dengan ini kami menyampaikan ijin bahwa:

NAMA : DWILESTARI
NIM : 09160540 N
PROGDI : D-IV Analis Kesehatan
JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo.

Untuk ijin penelitian tugas akhir tentang pengaruh kualitas pelayanan laboratorium terhadap loyalitas pasien rawat inap dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di Instansi Bapak / Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 13 Maret 2019

Dekan



Prof. dr. Marsetyawan HINE Soesatyo, M.Sc., Ph.D.

Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian Klinik



Nomor : KPMM/SK/III/2019/001
Perihal : Balasan Pemberian Ijin Penelitian

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi
Jl. Let. Jend. Sutoyo Mojosongo
Surakarta

Dengan Hormat,

Membalas surat saudara dengan nomor: 575/b6-04/13.03.2019 perihal Permohonan Ijin Penelitian bagi mahasiswa Saudara,

NAMA : Dwi Lestari
NIM : 09160540N
PROGDI : D-IV Analisis Kesehatan
JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo.

Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo tidak keberatan dan menerima mahasiswa saudara untuk melakukan penelitian di instalasi rawat jalan di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo, terhitung mulai tanggal 17 Maret 2019 – 30 April 2019.

Untuk pelaksanaan teknis dan administrasi lebih lanjut, dapat menghubungi bagian SDM Administrasi Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo.

Demikian pemberitahuan kami, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terimakasih.

Sukoharjo, 16 Maret 2019
Penanggung Jawab
Klinik Pratama Mitra Medika

dr. Tri Nugroho-Wibowo

Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai Penelitian

SURAT KETERANGAN

Nomor : KPMM/SK/IV/2019/001

Yang bertanda tangan dibawah ini, Penanggung Jawab Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo dengan ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa Mahasiswa tersebut di bawah ini :

NAMA : Dwi Lestari
 NIM : 09160540N
 PROGDI : D-IV. Analisis Kesehatan

Telah melakukan penelitian di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo dengan baik dan lancar dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (TA)

JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo.

Waktu Penelitian : Tanggal 17 Maret 2019 – 30 April 2019

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya

Sukoharjo, 30 April 2019
 Penanggung Jawab
 Klinik Pratama Mitra Medika

dr. Tri Nugroho Wibowo

Tembusan :

- Yth. 1. Institusi Pendidikan
2. Yang bersangkutan

Lampiran 4. Lembar Konsultasi Bimbingan

NO	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	TANDA TANGAN	
			Pembimbing I	Pembimbing II

KETERANGAN UNTUK MENGIKUTI UJIAN TUGAS AKHIR

Mahasiswa terdapat diatas telah melakukan konsultasi pembimbingan tugas akhir dan **Memenuhi syarat ujian tugas akhir.**

19 JUL 2019

Surakarta, Juli 2019.

Pembimbing I: 
Y. Kristanto, S.E., MM, Dr.
NIK: 01.4594.0204.1041

Pembimbing II: 
Rudy Jansen, MT, Ir.
NIK:

Misi Jember bimbingan ini wajib dilurus oleh mahasiswa dan diumumkan terus menerus pembimbing setiap melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing untuk perbaikan proposal sampai penyusunan selesai tugas akhir.

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN

PENYUSUNAN TUGAS AKHIR

PROGRAM D-IV ANALIS KESEHATAN



FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS SETIA BUDI

SURAKARTA

TA. 2016/2017

LEMBAR BIMBINGAN

Nama: Dwi Lestari
 NIM: 021140540.41
 Pembimbing I: Y. Kristanto, S.E., MM, Dr.
 Pembimbing II: Rudy Jansen, MT, Ir.
 Judul Tugas Akhir: Pengaruh Kualitas Pelayanan Manajemen terhadap Kualitas Peran Perawat Jember dengan Sajian dan Sajian Variabel Intervensi di Klinik Ginekologi Mitra Medika Subiwerap.

NO	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	TANDA TANGAN	
			Pembimbing I	Pembimbing II
1.	27/12	Judul Perbaiki		
2.	29/12	Kerangka Konsep		
3.	9/1	Bab I		
4.	10/1	Bab II		
5.	16/1	Bab III		
6.	19/1	Revisi Bab I - II		
7.	26/1	Revisi Bab I - II		
8.	25/2	Revisi Bab I - II		

NO	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	TANDA TANGAN	
			Pembimbing I	Pembimbing II
9.	5/3	Konsultasi Kuesioner		
10.	15/3	Konsultasi Kuesioner		
11.	9/5	Modul Total		
12.	21/5	Revisi Modul Total		
13.	14/6	Revisi Modul Total Bab I, II, III, IV		
14.	24/6	Revisi Modul Total		
15.	8/7	Revisi Modul Total - Survei		
16.	18/7	Modul Total		
17.	11/7	Ases TA		

Lampiran 5. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Yth. Bpk/ Ibu/Sdr/Sdri

Di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo

Dengan hormat

Saya mahasiswi Universitas Setia Budi Surakarta Fakultas Ilmu Kesehatan Jurusan
Analis Kesehatan

Nama : Dwi Lestari

NIM : 09160540N

Sedang mengadakan penelitian untuk menyusun skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo”.

Untuk keperluan tersebut maka saya sebagai peneliti memohon bantuan kepada Bpk/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat membantu saya dalam mengumpulkan data yang saya perlukan dengan mengisi pertanyaan dalam kuesioner ini dengan kesungguhan hati.

Besar harapan saya atas partisipasi Bpk/ Ibu/Sdr/Sdri terhadap kontribusi yang berharga bagi peneliti dan ilmu pengetahuan, maupun bagi usaha untuk memajukan Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo. Atas kebaikan dan perhatian Bpk/ Ibu/Sdr/Sdri, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Dwi Lestari

PERNYATAAN UMUM

I. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian :

Berilah jawaban dari beberapa pertanyaan pengantar berikut
dengan memberikan tanda SILANG (X) di salah satu jawaban yang sesuai

- | | | | |
|-----------------------------|---|--------------------------|---------------------|
| A. Nama | : | | (tidak wajib diisi) |
| B. Jenis Kelamin | : | <input type="checkbox"/> | laki-laki |
| | | <input type="checkbox"/> | Perempuan |
| C. Usia | : | <input type="checkbox"/> | < 30 tahun |
| | | <input type="checkbox"/> | 31 -50 tahun |
| | | <input type="checkbox"/> | >50 tahun |
| D. Pendidikan | : | <input type="checkbox"/> | SD |
| | | <input type="checkbox"/> | SMP |
| | | <input type="checkbox"/> | SMA |
| | | <input type="checkbox"/> | D-III |
| | | <input type="checkbox"/> | S1 |
| | | <input type="checkbox"/> | S2 |
| E. Periksa ke Laboratorium: | : | <input type="checkbox"/> | |

II. DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk Pengisian:

Berikan jawaban yang sesuai dengan pernyataan berikut dengan cara memberikan tanda CEKLIS (\checkmark) pada kolom yang tersedia.

Keterangan pilihan jawaban yang disediakan adalah sebagai berikut:

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 KS : Kurang Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

1. KUALITAS PELAYANAN

<i>Tangible (bukti fisik)</i>						
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Tersedianya toilet, ventilasi dan tempat sampah diruang tunggu					
2.	Ruang laboratorium rapi, bersih, dan nyaman					
3.	Petugas berpenampilan rapi, bersih dan sopan					
4.	Kursi diruang tunggu mencukupi					

<i>Reliability (kehandalan)</i>						
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	pelayanan kesehatan yang sesuai pada jadwal pelayanan					
2.	Pengambilan darah yang cepat dan tidak diulang-ulang					
3.	Penanganan sampel yang cepat dan memuaskan					

<i>Responsiveness (daya tanggap)</i>						
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Petugas Memahami keluhan pasien.					
2.	Informasi yang diberikan lengkap dan jelas					
3.	Petugas memberikan pelayanan yang cepat					
4.	Petugas tidak sibuk, bisa menanggapi permintaan pasien					
5.	Petugas bersedia membantu pasien sesuai kebutuhan					

<i>Assurance (jaminan)</i>						
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Petugas menjamin keamanan dan kenyamanan saat pengambilan sampel					
2.	Perlengkapan yang digunakan petugas bersih dan aman					
3.	Petugas bersikap sopan dan ramah					
4.	Petugas memiliki kompetensi yang baik					

<i>Emphaty (empati)</i>						
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Petugas peduli dan perhatian terhadap pasien					
2.	Petugas mendengar dan memahami keluhan pasien.					
3.	Sikap dan pelayanan petugas yang ramah, dan sopan					

2. KEPUASAN PASIEN

Kepuasan Pasien						
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pasien merasa puas dengan pelayanan petugas yang handal dan pengambilan darah secara cepat.					
2.	Pasien merasa puas dengan fasilitas yang ada diruang tunggu					
3.	Pasien merasa puas karena petugas mampu memahami keluhan pasien sesuai harapan.					

3. LOYALITAS

Loyalitas Pasien						
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya akan kembali menggunakan pelayanan kesehatan					
2.	Saya akan menyarankan keluarga atau rekan untuk berobat					
3.	Saya merasa senang menggunakan pelayanan disini					
4.	Saya tidak akan terpengaruh oleh tawaran pelayanan kesehatan di tempat lain					

Lampiran 6. Tabulasi Data Penelitian

TABULASI DATA PENELITIAN

No	Tangible					Reliability				Responsiveness					Assurance					Empathy				Kepuasan				Loyalitas						
	T 1	T 2	T 3	T 4	rata	R 1	R 2	R 3	rata	Res 1	Res 2	Res 3	Res 4	Res 5	rata	A 1	A 2	A 3	A 4	rata	E 1	E 2	E 3	rata	K 1	K 2	K 3	rata	L 1	L 2	L 3	L 4	rata	
1	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	4	4	4	4
2	5	4	4	4	4.2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.2	5	5	5	5	5	5	4	4	4.3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3.5
3	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	4	4	4	
4	4	4	2	4	3.5	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	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4.3	5	4	4	4	4	4.2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4.7	5	5	4	4	4.5	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4.5	5	5	4	4.7	4	5	5	4.7	5	5	5	4	4.7	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.3	4	4	4	4	4	5	5	4	4.5	
8	5	5	4	4	4.5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4.4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	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	4	4	4	
10	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	3	3	3.3	4	4	4	4	4	4
11	5	5	4	4	4.5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3.6	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	1	2	1.7	4	4	2	2	3	
12	5	4	4	4	4.2	4	2	2	2.7	2	2	1	4	2	2.2	1	2	2	4	2.2	4	2	2	2.7	2	2	4	2.7	2	2	4	4	3	
13	5	4	4	4	4.2	4	2	2	2.7	2	2	2	4	2	2.4	3	4	2	2	2.7	4	4	2	3.3	4	2	4	3.3	4	4	2	2	3	
14	4	4	4	4	4	4	5	4	4.3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3.3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4.7	
16	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	5	4	4.2	
17	2	2	4	2	2.5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3.5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4.5	
18	5	5	4	4	4.5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.8	5	5	4	5	4.75	4	2	4	3.3	5	5	5	5	4	4	4	5	4.25	
19	4	2	4	4	3.5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4.8	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	2	3.5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4.7	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4.7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	5	4	5	5	4.75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4

79	5	5	5	4	4.7	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4.7	4	4	5	5	4.5		
80	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4.5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4.5		
81	4	4	4	4	4	5	4	4	4.3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4.3	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4.8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
83	5	4	4	4	4.2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4.7	4	4	4	4	4	4	4	4		
84	5	4	4	4	4.2	5	5	4	4.7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4.7	5	4	5	4.7	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
86	4	2	4	4	3.5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4.6	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
87	5	4	4	4	4.2	4	4	5	4.3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4.2	
88	4	4	4	5	4.2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4.4	2	4	4	4	3.5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4.5
89	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	5	4	5	4	4.5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4.7	4	2	4	3.3	4	4	4	4	4	4	4	2	3.5	
91	4	4	4	4	4	5	5	4	4.7	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3.5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3.7	4	4	5	5	4.5	
93	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	4	4	4	4	
94	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	4	3.3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
96	3	4	4	4	3.7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.8	4	4	4	4	4	5	5	3	4.3	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4.2	4	4	4	4	4	2	4	4	3.3	4	5	4	5	4.5	
98	4	4	4	4	4	4	5	5	4.7	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4.2	4	4	4	4	4	3	4	4	3.7	4	4	4	4	4
99	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4.6	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	2	4	4	3.5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.7	4	4	4	2	3.5	

Lampiran 7. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Kualitas Pelayanan

a. Tangible

Correlations

	Ta1	Ta2	Ta3	Ta4	JTa	
Ta1	Pearson Correlation	1	,633**	,466**	,458**	,805**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Ta2	Pearson Correlation	,633**	1	,356**	,415**	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Ta3	Pearson Correlation	,466**	,356**	1	,336**	,654**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,000
	N	100	100	100	100	100
Ta4	Pearson Correlation	,458**	,415**	,336**	1	,761**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001		,000
	N	100	100	100	100	100
JTa	Pearson Correlation	,805**	,807**	,654**	,761**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,749	4

b. Reliability

Correlations

		Re1	Re2	Re3	JRe
Re1	Pearson Correlation	1	,601**	,536**	,789**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
Re2	Pearson Correlation	,601**	1	,752**	,918**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
Re3	Pearson Correlation	,536**	,752**	1	,893**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
JRe	Pearson Correlation	,789**	,918**	,893**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,835	3

c. Responsivenss

Correlations

	Res1	Res2	Res3	Res4	Res5	JRes
Pearson Correlation	1	,644**	,573**	,482**	,474**	,786**
Res1 Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,644**	1	,869**	,623**	,654**	,905**
Res2 Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,573**	,869**	1	,615**	,680**	,892**
Res3 Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,482**	,623**	,615**	1	,559**	,763**
Res4 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,474**	,654**	,680**	,559**	1	,813**
Res5 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,786**	,905**	,892**	,763**	,813**	1
JRes Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,880	5

d. Assurance

Correlations

		Ass1	Ass2	Ass3	Ass4	JAss
Ass1	Pearson Correlation	1	,425**	,579**	,392**	,783**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Ass2	Pearson Correlation	,425**	1	,679**	,407**	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Ass3	Pearson Correlation	,579**	,679**	1	,566**	,877**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Ass4	Pearson Correlation	,392**	,407**	,566**	1	,738**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
JAss	Pearson Correlation	,783**	,776**	,877**	,738**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,796	4

e. Emphaty

Correlations

		Em1	Em2	Em3	JEm
Em1	Pearson Correlation	1	,306**	,376**	,686**
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,000
	N	100	100	100	100
Em2	Pearson Correlation	,306**	1	,430**	,811**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,000
	N	100	100	100	100
Em3	Pearson Correlation	,376**	,430**	1	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
JEm	Pearson Correlation	,686**	,811**	,779**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,629	3

2. Loyalitas

		Correlations				
		Loy1	Loy2	Loy3	Loy4	JLoy
Loy1	Pearson Correlation	1	,800**	,346**	,328**	,766**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100
Loy2	Pearson Correlation	,800**	1	,303**	,275**	,734**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,006	,000
	N	100	100	100	100	100
Loy3	Pearson Correlation	,346**	,303**	1	,562**	,733**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Loy4	Pearson Correlation	,328**	,275**	,562**	1	,785**
	Sig. (2-tailed)	,001	,006	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
JLoy	Pearson Correlation	,766**	,734**	,733**	,785**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,729	4

3. Kepuasan Pasien

		Correlations			
		Kp1	Kp2	Kp3	JKp
Kp1	Pearson Correlation	1	,651**	,512**	,859**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
Kp2	Pearson Correlation	,651**	1	,605**	,875**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
Kp3	Pearson Correlation	,512**	,605**	1	,822**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
JKp	Pearson Correlation	,859**	,875**	,822**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,809	3

Lampiran 8. Hasil Analisis Data

1. Regresi Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Loyalitas Pasien

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.385 ^a	.148	.140	.39749

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.698	1	2.698	17.076	.000 ^a
	Residual	15.484	98	.158		
	Total	18.182	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.081	.495		4.207	.000
	Kualitas Pelayanan	.490	.119	.385	4.132	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

2. Regresi Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Kepuasan Pasien

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.476 ^a	.227	.219	.501384873

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.225	1	7.225	28.741	.000 ^a
	Residual	24.636	98	.251		
	Total	31.861	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.817	.624		1.309	.194
	Kualitas Pelayanan	.802	.150	.476	5.361	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

3. Regresi Variabel Kepuasan Pasien terhadap Variabel Loyalitas Pasien

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pasien ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.547 ^a	.299	.292	.36071

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.431	1	5.431	41.739	.000 ^a
	Residual	12.751	98	.130		
	Total	18.182	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien

b. Dependent Variable: Loyalitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.404	.268		8.983	.000
	Kepuasan Pasien	.413	.064	.547	6.461	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

4. Regresi Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Kepuasan Pasien terhadap Variabel Loyalitas Pasien

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.798	2	2.899	22.707	.000 ^a
	Residual	12.384	97	.128		
	Total	18.182	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.565 ^a	.319	.305	.35731

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.791	.448		3.994	.000		
	Kualitas Pelayanan	.206	.121	.162	1.696	.093	.773	1.293
	Kepuasan Pasien	.355	.072	.470	4.928	.000	.773	1.293

a. Dependent Variable: Loyalitas

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi on	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
1	1	2.987	1.000	.00	.00	.00
	2	.010	17.308	.17	.04	.91
	3	.003	31.314	.83	.96	.08

a. Dependent Variable: Loyalitas