

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan laboratorium pada dimensi jaminan kualitas dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso, Surakarta. Sedangkan bukti fisik, kehandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso, Surakarta.
2. Kualitas pelayanan laboratorium pada dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kualitas dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso, Surakarta.
3. Kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso, Surakarta dapat dipengaruhi sebesar 61,5% oleh dimensi fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kualitas dan empati.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisikan pada obyek yang berbeda, karena penelitian ini hanya dilakukan di laboratorium Patologi klinik Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso, Surakarta.

2. Penelitian hanya menggunakan faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien atau pelanggan dan tidak menggunakan faktor-faktor lain yang ikut mempengaruhi kepuasan pasien seperti harga dan biaya.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengacu pada kualitas pelayanan di laboratorium Patologi klinik Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso, Surakarta peneliti memberi saran sebagai berikut:

1. Dimensi jaminan kualitas dan empati masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga budaya kerja yang sudah ada perlu dipertahankan
2. Dimensi bukti fisik, kehandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso, Surakarta. Faktor bukti fisik tersebut terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai kurang yaitu tempat untuk sampling ada dua tempat dan yang satu berada di luar lingkungan laboratorium jadi untuk tempat kurang tertata dan peralatan kurang serta faktor kehandalan terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai kurang yaitu pada jadwal pelayanan terganggu dikarenakan ada dua tempat yang berjauhan yang satu laboratorium utama yang satunya laboratorium sampling sehingga pasien yang di laboratorium sampling harus menunggu datangnya petugas analis yang dari laboratorium utama . Pada faktor daya tanggap terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai kurang yaitu waktu pelayanan yang cepat dan tepat. Dari beberapa

dimensi diatas sebagai peneliti memberi saran bahwa tempat laboratorium sama tempat sampling harus dijadikan satu tempat atau berdekatan tidak terbagi jadi dua tempat yang jauh.

3. Besarnya persentase kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso, Surakarta dapat dijelaskan oleh faktor faktor fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kualitas dan empati sebesar 61,5 % masih terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 38,5%. Bagi peneliti selanjutnya mungkin menambahkan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien/pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Chandra, Budiman. 2008. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Depkes RI (2009). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Departemen Republik Indonesia
- Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gadahunada, Srisasi, 2007. *Parasitologi Klinik*, Media Pustaka, Jakarta
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Henry Simamora, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 1*. Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta.
- Janie, D.N.A., 2012, *Statistik Deskriptif & Regresi Linear Berganda Dengan SPSS*, Cetakan Pertama, Semarang University Press.
- Listiyono, R. 2015. Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 2–7.
- Nugroho. S. 2005. *Strategi Jitu memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Malhotra, N. 2006. *Riset Pemasaran Jilid II*. Jakarta: Indeks.
- Nasution. 2003. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Priyanto, Duwi. 2011. *Buku SPSS. Analisis Statistik dengan Microsof Excel & SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Sabarguna B. 2008. *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
- Santoso, S. 2000. *Latihan SPSS Statistik Parmetik*. Jakarta: Gramedia.
- Sofyan Assauri. 2003. *Manajemen Pemasaran Jasa, Jilid 1*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono . 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono . 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunaringtyas, Rachmawati. 2014. Studi Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit dengan Menggunakan Metode *Six Sigma*. *Jurnal MHB*, Volume 2,
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy, 2006, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triwibowo, Cecep. 2012. *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 Tentang Upaya Kesehatan

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

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian



Nomor : 391 / H6 – 04 / 12.12.2018
Lamp. : - helai
Hal : Ijin Penelitian

Kepada :
Yth. Direktur
Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Socharso
Jl. Jend. A. Yani Solo 57162
Telp. +62271-714458

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 : Sena Aji Radeya Ismail
NIM : 11180792 N
PROGDI : D-IV Analis Kesehatan
JUDUL : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Orthopedi Prof. DR. R. Socharso Surakarta.**

Untuk ijin penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instansi Bapak / Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 12 Desember 2018

Dekan,


Prof. dr. Marsetyawan HNE Socsatyo, M.Sc., Ph.D.

Lampiran 2 Surat Ijin Studi Penelitian



Nomor : 391 / H6 - 04 / 12.12.2018
 Lamp. : - helai
 Hal : Ijin Studi Pendahuluan

Kepada :
Yth. Direktur
Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Socharso
Jl. Jend. A. Yani Solo 57162
Telp. +62271-714458

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 : Sena Aji Radeya Ismail
NIM : 11180792 N
PROGDI : D-IV Analis Kesehatan
JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Orthopedi Prof. DR. R. Socharso Surakarta.

Untuk ijin penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instansi Bapak / Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 12 Desember 2018

Dekan,


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

Lampiran 3. Ethical Clearance



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT ORTOPEDI PROF. DR. R. SOEHARSO SURAKARTA
PUSAT RUJUKAN NASIONAL

Jalan Jenderal Ahmad Yani, Pabelan, Surakarta 57162, Telepon : (0271) 714458 (Hunting 4-Line),
 Faximile : (0271) 714058, Kotak Pos 243, Laman : www.rso.go.id, Surat Elektronik : rso_solo@rso.go.id



KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK

No : L.B-02 02 / XXX.2.3.1 / 4547 / 2019

Tim Etik Penelitian Kesehatan, Rumah Sakit Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan subyek penelitian kedokteran, telah mengkaji dengan teliti proposal berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Ortopedi Prof Dr R Soeharso Surakarta

Nama peneliti Utama : Sena Aji Radeya Ismail

NIM : 11180792N

Nama Institusi : D4 Analis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta

Telah menyetujui proposal tersebut



dr. Komang Kusumawati, Sp.KFR, M.Pd
 NIP 196008301988032002

- ❖ Keterangan kaji etik berlaku satu tahun dari tanggal persetujuan
- ❖ Peneliti berkewajiban :
 1. Menjaga kerahasiaan identitas subyek penelitian
 2. Memberitahukan status penelitian apabila :
 - a. Setelah masa berlakunya keterangan lolos kaji etik, penelitian masih belum selesai, dalam hal ini surat keterangan lolos kaji etik harus diperpanjang
 - b. Penelitian berhenti di tengah jalan
 3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan
 4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada subyek sebelum penelitian lolos kaji etik dan informed consent



Lampiran 4. Informed Consent (Input)

Lampiran 1

**Lembar
Permohonan Menjadi Responden**

**Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudari Responden
Di RS Ortopedi Prof.Dr.R.Soeharso Surakarta**

Dengan hormat
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:
Nama : Sena Aji Radeya Ismail
NIM : 11180792N

Adalah Mahasiswa Universitas Setia Budi Surakarta yang sedang melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ortopedi Prof.Dr.R.Soeharso Surakarta. Penelitian ini tidak akan menimbulkan kerugian bagi bapak/ibu/saudara/saudari responden. Kerahasiaan semua informasi yang di berikan akan dijaga dan hanya dipergunakan untuk kepentingan peneliti.

Apabila bapak/ibu/saudara/saudari responden bersedia menjadi responden maka saya memohon kesedian untuk menandatangani lembar sejujurnya dan apa adanya tanpa ada pengaruh dari manapun.

Terimakasih atas perhatiannya.

Hormat saya,

Sena Aji Radeya Ismail

Lampiran 5. Persetujuan Menjadi Responden (Input)

Lampiran 2

LEMBAR
PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :(nama singkat)

Umur :tahun

Alamat :

Jenis kelamin : L / P

Setelah mendapatkan penjelasan yang di berikan oleh peneliti, serta mengetahui manfaat dan resiko penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ortopedi"dengan ini menyatakan bersedia ikut serta dalam penelitian sebagai responden,dengan catatan bila sewaktu-waktu mersa dirugikan dalam bentuk apapun berhak membatalkan persetujuan ini, saya akan menjamin kerahasiannya

Surakarta,..... Mei 2019
Responden

(.....)

Lampiran 6. Karakteristik Responden

Lampiran 3

LEMBAR
KARAKTERISTIK RESPONDEN

A. Petunjuk pengisian: berikan tanda ceklis (✓) pada pernyataan yang sesuai dengan pilihan Anda!

B. IDENTITAS RESPONDEN

1. No responden :

2. Nama :

3. Jenis kelamin : Laki-laki
 Perempuan

4. Status Anda : Pasien
 Mewakili pasien

5. Pendidikan akhir : SD DIPLOMA
 SMP SARJANA
 SMA

6. Pekerjaan : PNS Petani
 Pegawai swasta Pedagang
 Pelajar/Mahasiswa lain-lain

Lampiran 7. Kuisisioner Penelitian Kepuasan Pasien

Lampiran 4

LEMBAR KUESIONER PENELITIAN KEPUASAN PASIEN

Petunjuk Pengisian :

Berikan tanda ceklis (✓) pada pernyataan yang sesuai dengan pilihan Anda:

Keterangan:

SP : Sangat Puas

P : Puas

KP : Kurang Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

NO	PERTANYAAN	SP	P	KP	TP	STP
X ₁	BUKTI FISIK					
1	Lingkungan laboratorium nyaman dan sehat					
2	Ruangan laboratorium bersih, rapi dan					
3	Fasilitas ruangan tertata dengan teratur					
4	Kelengkapan peralatan laboratorium yang memadai					
5	Petugas laboratorium berpakaian bersih, rapi dan sopan					

NO	PERTANYAAN					
X_2	KEHANDALAN	SP	P	KP	TP	STP
1	Jadwal pelayanan dan pengambilan sampel tepat waktu					
2	Petugas bersikap ramah dan sopan					
3	Jenis pemeriksaan sesuai dengan permintaan					
4	Hasil pemeriksaan selesai tepat waktu					
5	Petugas menangani sampel dengan teliti, cepat, akurat					

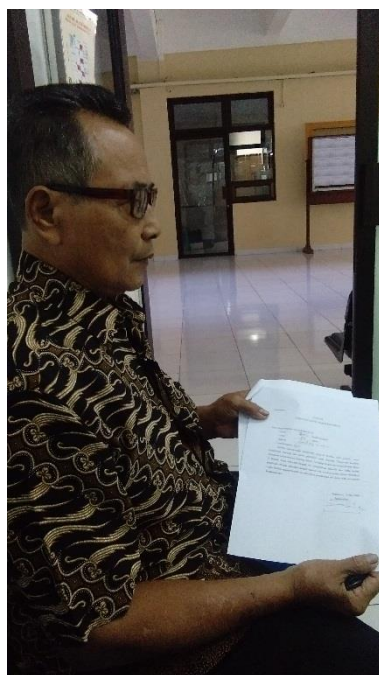
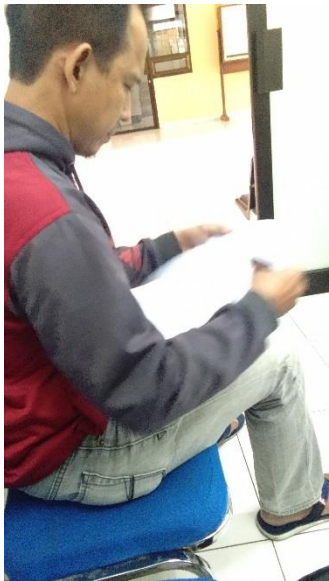
NO	PERTANYAAN					
X_3	DAYA TANGGAP	SP	P	KP	TP	STP
1	Petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan					
2	Petugas memberikan informasi yang jelas dan lengkap saat pasien/keluarga menanyakan tentang pengambilan hasil pemeriksaan					
3	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat					
4	Petugas tanggap memahami keluhan pasien setelah diambil darahnya					
5	Petugas menjalin komunikasi yang baik dengan pasien/keluarganya					

NO	PERTANYAAN					
X_4	JAMINAN KUALITAS	SP	P	KP	TP	STP
1	Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah					
2	Jaminan keamanan, kepercayaan dan kenyamanan saat pasien diambil sampelnya					
3	Alat-alat yang digunakan untuk mengambil sampel aman dan bersih					
4	Fasilitas lengkap nyaman digunakan					
5	Petugas memberikan hasil yang akurat					

NO	PERTANYAAN					
X_5	EMPATI	SP	P	KP	TP	STP
1	Sikap, perilaku, dan tindakan petugas laboratorium baik, ramah, dan sopan					
2	Petugas peduli dan mendengar keluhan pasien					
3	Petugas melayani semua pasien tanpa memandang status sosial					
4	Petugas paham apa yang dibutuhkan dan diinginkan pasien					
5	Petugas memberikan penjelasan cara kerja sebelum dilakukan tindakan					

NO	PERTANYAAN	SP	P	KP	TP	STP
Y	KEPUASAN PELANGGAN					
1	Petugas memberikan pelayanan secara cepat, tepat, akurat dan memuaskan					
2	Petugas cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pasien					
3	Jaminan keamanan, kepercayaan dan kenyamanan saat pasien diperiksa					
4	Petugas peduli dan perhatian terhadap kebutuhan pasien					
5	Fasilitas laboratorium bersih, rapi dan nyaman					

Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 9. Data Hasil Uji Ttyout

NO	Kualitas Pelayanan														
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
1.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2.	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
3.	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5
4.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8.	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
9.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10.	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
11.	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12.	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
13.	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
14.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
16.	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5

17.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18.	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
19.	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
20.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22.	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
23.	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25.	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
26.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
27.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29.	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
30.	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,905	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	17,73	2,892	,783	,879
X1.2	17,73	2,754	,885	,856
X1.3	17,83	3,109	,680	,900
X1.4	17,77	2,875	,808	,873

NO	Kualitas Pelayanan														
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Y1	Y.2	Y3	Y.4	Y5
1.	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2.	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3.	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
4.	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
7.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
9.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10.	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
11.	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12.	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13.	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
14.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15.	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
16.	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
17.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
19.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22.	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
25.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5

26.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
27.	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5
28.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
X1.5		17,60			3,076			,655			,906				

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,930	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	18,03	3,413	,716	,933
X2.2	18,07	3,168	,876	,903
X2.3	18,03	3,275	,806	,916
X2.4	18,13	3,292	,802	,917
X2.5	18,00	3,172	,883	,901

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,921	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	18,27	3,375	,627	,936
X3.2	18,27	3,030	,857	,890
X3.3	18,20	3,131	,797	,903
X3.4	18,20	3,062	,845	,893
X3.5	18,13	3,085	,860	,890

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,938	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	17,93	3,375	,824	,926
X4.2	18,03	3,344	,837	,923
X4.3	18,00	3,448	,767	,936
X4.4	18,00	3,241	,904	,911
X4.5	18,03	3,344	,837	,923

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,929	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	18,47	3,361	,637	,946

X5.2	18,40	3,076	,858	,904
X5.3	18,40	3,007	,909	,894
X5.4	18,43	3,151	,788	,917
X5.5	18,43	3,013	,885	,898

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,902	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	18,17	2,971	,769	,877
Y2	18,27	2,961	,740	,883
Y3	18,33	2,920	,769	,877
Y4	18,23	2,875	,808	,868
Y5	18,20	3,062	,688	,894

Lampiran 11. Hasil data penelitian

Kualitas Pelayanan															
No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5

45	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
47	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
57	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
61	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
66	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
76	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5

86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
108	3	3	3	4	4	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
113	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
114	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
115	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
126	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5

127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
131	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
146	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
149	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
150	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
151	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
152	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Kualitas Pelayanan											
NO	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	
1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	

11	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
16	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
35	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
36	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
42	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
48	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
49	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4

134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
141	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
146	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
149	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
150	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
151	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Variabel Kepuasan					
NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
1	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	4
3	4	4	5	4	5
4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
6	5	4	4	5	4
7	5	5	5	5	5
8	5	4	4	5	4
9	4	4	4	4	4
10	5	4	4	4	5
11	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4
15	4	5	4	4	4
16	5	5	4	5	5
17	5	5	5	5	5

18	4	5	4	4	5
19	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4
25	5	4	4	5	5
26	4	4	4	4	4
27	5	4	4	4	5
28	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5
35	4	5	4	5	4
36	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4
39	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5
42	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5
45	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5
48	4	5	4	5	4
49	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5
51	4	4	4	4	4
52	5	5	5	5	5
53	5	5	4	4	4
54	4	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5
57	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5

59	4	4	4	4	4
60	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5
62	4	4	4	4	4
63	5	5	5	5	5
64	4	4	4	4	4
65	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5
67	4	4	4	4	4
68	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5
75	5	4	4	5	5
76	4	4	4	4	4
77	5	5	5	5	4
78	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5
80	4	4	4	4	4
81	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5
84	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4
86	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5
90	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4
92	5	5	5	5	5
93	5	5	5	5	5
94	4	5	4	4	5
95	4	4	4	4	4
96	5	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5
98	4	4	4	4	4
99	5	5	5	5	5

100	4	4	4	4	4
101	5	5	5	5	5
102	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4
105	4	4	4	5	5
106	5	5	5	5	5
107	4	4	5	5	4
108	4	3	4	4	4
109	4	4	4	4	4
110	5	5	5	5	5
111	5	5	5	5	5
112	5	5	5	5	5
113	5	5	5	5	5
114	5	5	5	5	5
115	5	5	5	5	4
116	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4
118	5	5	5	5	5
119	4	4	4	4	4
120	5	5	5	5	5
121	4	4	4	4	4
122	5	5	5	5	5
123	5	5	5	5	5
124	4	4	4	4	4
125	5	4	4	4	4
126	5	5	5	5	5
127	4	4	4	4	4
128	5	5	5	5	5
129	5	5	5	5	5
130	5	5	5	5	5
131	4	4	4	4	4
132	5	5	5	5	5
133	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4
137	5	5	5	5	5
138	5	5	5	5	5
139	5	5	5	5	5
140	4	4	4	4	4

141	5	5	5	5	5
142	4	4	4	4	4
143	5	5	5	5	5
144	5	5	5	4	4
145	5	5	5	5	5
146	4	4	5	4	4
147	4	4	4	4	4
148	4	4	5	5	5
149	5	4	4	5	4
150	5	5	5	4	4
151	4	4	4	4	4
152	5	5	5	5	5
153	5	5	5	5	5

Lampiran 12. Deskripsi Data Karakteristik Responden

Statistics

		Jenis Kelamin	Status Anda	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Umur
N	Valid	153	153	153	153	153
	Missing	0	0	0	0	0

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	92	60,1	60,1	60,1
	Perempuan	61	39,9	39,9	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25	34	22,2	22,2	22,2
	26 - 35	36	23,5	23,5	45,8
	36 - 45	35	22,9	22,9	68,6
	46 - 55	27	17,6	17,6	86,3
	56 - 65	14	9,2	9,2	95,4
	66 - 75	7	4,6	4,6	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

Status Anda

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pasien	65	42,5	42,5	42,5
	Mewakili Pasien	88	57,5	57,5	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

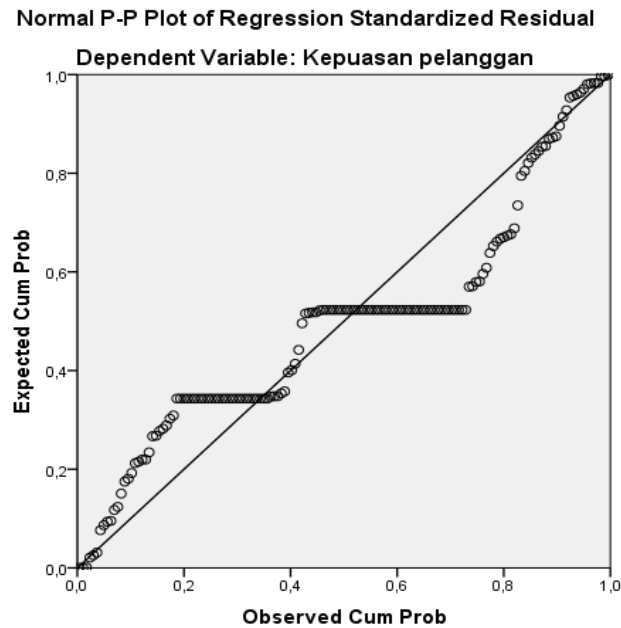
Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	19	12,4	12,4	12,4
SMP	34	22,2	22,2	34,6
SMA	80	52,3	52,3	86,9
Valid DIPLOMA	11	7,2	7,2	94,1
SARJANA	9	5,9	5,9	100,0
Total	153	100,0	100,0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS	3	2,0	2,0	2,0
PEGAWAI SWASTA	58	37,9	37,9	39,9
PELAJAR/MAHASISWA	17	11,1	11,1	51,0
Valid PETANI	17	11,1	11,1	62,1
PEDAGANG	5	3,3	3,3	65,4
LAIN - LAIN	53	34,6	34,6	100,0
Total	153	100,0	100,0	

Lampiran 13. Hasil Uji Normalitas



Lampiran 14. Hasil Uji Koefisien Regresi Linier secara Sederhana (Uji t) dan Hasil uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
(Constant)	3,168	1,377		2,300	,023					
Bukti fisik	-,004	,074	-,004	-,049	,961	,506	-,004	-,002	,475	2,107
Kehandalan	,108	,081	,107	1,329	,186	,587	,109	,067	,391	2,558
1 Daya tanggap	-,017	,088	-,017	-,195	,845	,633	-,016	-,010	,338	2,959
Jaminan kualitas	,308	,079	,307	3,874	,000	,694	,304	,195	,402	2,486
Empati	,475	,083	,484	5,712	,000	,751	,426	,288	,352	2,837

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Lampiran 15. Hasil Uji Koefisien Regresi Linier Secara Berganda (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	491,204	5	98,241	49,519	,000 ^b
	Residual	291,632	147	1,984		
	Total	782,837	152			

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), Empati, Bukti fisik, Jaminan kualitas, Keandalan, Daya tanggap

Correlations

		Kepuasan pelanggan	Bukti fisik	Kehandalan	Daya tanggap	Jaminan kualitas	Empati
Pearson Correlation	Kepuasan pelanggan	1,000	,506	,587	,633	,694	,751
	Bukti fisik	,506	1,000	,684	,504	,595	,541
	Kehandalan	,587	,684	1,000	,657	,602	,636
	Daya tanggap	,633	,504	,657	1,000	,696	,759
	Jaminan kualitas	,694	,595	,602	,696	1,000	,694
	Empati	,751	,541	,636	,759	,694	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan pelanggan	.	,000	,000	,000	,000	,000
	Bukti fisik	,000	.	,000	,000	,000	,000
	Kehandalan	,000	,000	.	,000	,000	,000
	Daya tanggap	,000	,000	,000	.	,000	,000
	Jaminan kualitas	,000	,000	,000	,000	.	,000
	Empati	,000	,000	,000	,000	,000	.
N	Kepuasan pelanggan	153	153	153	153	153	153
	Bukti fisik	153	153	153	153	153	153
	Kehandalan	153	153	153	153	153	153
	Daya tanggap	153	153	153	153	153	153
	Jaminan kualitas	153	153	153	153	153	153
	Empati	153	153	153	153	153	153

Lampiran 16. Hasil Uji Korelasi

Lampiran 17. Hasil Uji Determinasi (R²) dan Hasil Uji Autokorelasi

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	,792 ^a	,627	,615	1,409	,627	49,519	5	147	,000	2,139

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti fisik, Jaminan kualitas, Kehandalan, Daya tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan