

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh signifikan dan positif antara citra rumah sakit terhadap kesetiaan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. Pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai, lingkungan yang nyaman, pegawai yang ramah membuat citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap kesetiaan pasien.
2. Ada pengaruh signifikan dan positif antara citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. Hal ini berarti citra rumah sakit yang semakin baik pelayanan kepada pasien, maka kepuasan pasien akan semakin tinggi.
3. Ada pengaruh signifikan dan positif antara kepuasan pasien terhadap kesetiaan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. Hal ini berarti pasien yang semakin puas mendapat banyak manfaat dari pelayanan kesehatan tentunya akan mempengaruhi emosinya sehingga kepercayaan yang terbentuk pada pasien terhadap rumah sakit tersebut akan kuat sehingga akan meningkatkan kesetiaannya terhadap rumah sakit tersebut.
4. Kepuasan pasien memediasi sebagian (*partially mediation*) hubungan antara citra rumah sakit dan kesetiaan pasien. Hal ini berarti ketika citra

rumah sakit semakin baik, maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat sehingga kesetiaan pasien akan semakin tinggi.

B. Keterbatasan Penelitian dan Saran Untuk Penelitian di Masa Depan

Penelitian ini mempunyai keterbatasan yaitu penelitian hanya dilakukan di satu rumah sakit saja yaitu RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen, sehingga ada kemungkinan perbedaan hasil bila dilakukan di rumah sakit atau instansi kesehatan lainnya. Atas dasar keterbatasan ini, penelitian ke depan perlu memperluas obyek penelitian lebih dari satu rumah sakit dengan strata akreditasi yang berbeda, rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta, bukan rumah sakit di lokasi kota yang berbeda.

C. Implifikasi Manajerial

Mencegah pasien berpindah ke rumah sakit lain maka RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen disarankan untuk lebih komunikatif dan selalu berinteraksi dengan pasien baik karyawan medis ataupun non medis. Setiap keluhan yang disampaikan pasien kepada rumah sakit, segera direspon sehingga tidak ada pasien yang dikecewakan dan dapat menciptakan kesetiaan pasien. Citra yang baik akan meningkatkan atau menutupi kekurangan pelayanan yang dirasakan oleh pasien, sebaliknya, jika citra yang buruk akan lebih memperburuk pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Dengan demikian jelas bahwa suatu citra, baik positif maupun negatif akan memengaruhi pasien terhadap penyedia jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreassen, T.W. dan Lindestad, B. (1998). Customer Loyalty and Complex Service; The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degrees of Service Expertise. *International Journal Service Industry Management*.
- Anjaryani, W. D. (2009). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. *Tesis* (tidak diterbitkan). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Baron, R. M. dan Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Bloemer, J. Ruyter dan Wetzel, M. (1998). On The Relationship Between Perceived Service Quality, Service Loyalty and Switching Cost International. *Journal of Industry Management*, 107 (5); 57-62.
- Cottet, P., Lichtle, M. C., dan Plichon, P.(2006). The role of value in services: a study in retail environment . *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 23, No.4, pp. 219-227.
- Cronin, J. J., Michael Jr, K.B. dan Hult, G.T.M. (2000). Assessing The Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environment. *Journal of Retailing*. Vol. 76, No. 2, pp. 193-218.
- Da Silva, R.V. dan Alwi, S.F.S. (2003) Online Corporate Brand Image, Satisfaction, and Loyalty. *Journal of Brand Management*, vol.16.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan (Terjemahan)*. Jakarta: Erlangga.
- Hair J.F, Black W.C, Babin B.J, Anderson R.E dan Tatham R.I. (2006). *Multivariate Data Analysis Sixth Edition*, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hidajahningtyas, Nurullah. (2013). Pengaruh Citra Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. *Jurnal Vol XII No. 1/2013*.
- Javalgi, R. (1992). Hospital Image : A Correspondance Analysis Approach. *Journal of Health Care Marketing*.
- Kim, Y. K., Cho, C.H., Ahn, S. K., I.H.,Kim, H.J. (2008). *A Study on Satisfaction-Focusing Upon Out Patients in a Large-Sized Hospital. Total Quality Management Business Excel*.

- Kotler (2000). *Marketing Management, The Millenium Edition, International Edition*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Kotler (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control. 8th ed. Englewood Cliffs*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2009). *Marketing Management 13th Edition*, Prentice Hall: Person Education International.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua belas, Jilid 2 Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Indeks.
- Lai, F ., Griffin, M. dan Babin, B.J. (2009). Quality, Value, Image and Satisfaction Create Loyalty at a Chinese Telcom. *Journal of Bussiness Research Vol.62*.
- Marilees, B. dan Fry ,M. (2002). *Corporate Branding: A framework for E-Retailers*. Corporate Reputation Review Vol. 5.
- Neuman, W.L. (2006). *Social Research Method : Qualitative and Quantitative Approaches, 6th ed, USA : Person Education, Inc.*
- Oliver, R.L (1999). “Whence Consumer Loyalty”,*Journal of Marketing., Volume 63 Special Issue, pp. 33-44.*
- Porter,S.S., Claycomb,C. (1997). The Influence of Brand Recognition on Retail Store Image. *Journal of Prod. Brand Management*.
- Rosmawati, (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Bhakti Kartini. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma.
- Sabarguna, SB (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*, Cetakan Pertama, Sagung Seto, Jakarta.
- Selnes, Fred (1993). “An Examination of the Effect of Product Performance on Board Reputation, Satisfaction and Loyalty”. *European Journal of Marketing*.
- Smith, S. M. (1990). Hospital Image and The Positioning of Service Centers : an Application in Market Analysis and Strategy Development. *Journal of Health Care Marketing. Vol. 10, No (3) (September, 1990) : 13-22.*
- Sugiyono. (2015). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Syamsiah, N. (2011). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nilai yang Dirasakan Pelanggan Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan di RSUP Dokter Kariadi Semarang. *Tesis : Magister Management Universitas Diponegoro*.

- Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2004). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Wijayanti, Ari. (2008). Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Produk Kartu Selular PraBayar Mentari –Indosat Wilayah Semarang). *Jurnal*. Manajemen Universitas Diponegoro.
- Wu, C (2011). “The Impact of Hospital Brand Image on service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty”. *Journal of Business Management Vol. 5(12)*, pp. 4873-4882.
- Yunida, M. E. (2016). Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan [Skripsi] Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1. Lampiran 1.Surat Ijin Penelitian



Nomor : 622 / H6 – 04 / 08.05.2019
 Lamp. : - helai
 Hal : Ijin Penelitian

Kepada :
Yth. Kepala
BAPPEDA KABUPATEN SRAGEN
Di Sragen

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 ditckuni dalam melaksanakan kegiatan tersebut bersamaan dengan ini kami menyampaikan ijin bahwa:

NAMA : SHINTYA EKA MALINDA
NIM : 08150365 N
PROGDI : D-IV Analis Kesehatan
JUDUL : **Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kesetiaan Pasien di Mediasi oleh Kepuasan Pasien**

Permohonan ijin untuk penelitian tugas akhir tentang pengaruh citra rumah sakit terhadap kesetiaan pasien di mediasi oleh kepuasan pasien di RSUD. dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 08 Mei 2019

Dekan



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

Tembusan : Yth

1. RSUD. dr. Soehadi Prijonegoro Sragen
2. Arsip



Nomor : 622 / H6 – 04 / 08.05.2019
 Lamp. : - helai
 Hal : Ijin Penelitian

Kepada :
Yth. Direktur
RSUD. KABUPATEN SRAGEN
Di Sragen

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 : SHINTYA EKA MALINDA
NIM : 08150365 N
PROGDI : D-IV Analis Kesehatan
JUDUL : Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kesetiaan Pasien di Mediasi oleh Kepuasan Pasien

Untuk ijin penelitian tugas akhir tentang pengaruh citra rumah sakit terhadap kesetiaan pasien di mediasi oleh kepuasan pasien di Instansi Bapak / Ibu

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 08 Mei 2019

Dekan,

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

Lampiran 2. Surat Balasan



PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH,
 PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
 (BAPPEDA LITBANG)**

Jl. Raya Sukowati No. 255 Sragen Telp (0271) 891173 Fax. (0271) 890981
 Website <http://bappeda.sragenkab.go.id> E-mail : bappeda@sragenkab.go.id
 SRAGEN - 57211

IZIN PENELITIAN

Nomor : 071/IP. 208 /034/2019

I. Dasar : Surat Rekomendasi Penelitian dari Kepala Badan Kesbangpol dan Linmas Kabupaten Sragen Nomor 070/ 245 /037/2019 Tanggal 20 Juni 2019

II. Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Bappeda Litbang Kabupaten Sragen bertindak atas nama Bupati Sragen menyatakan tidak keberatan atas pelaksanaan penelitian dalam wilayah Kabupaten Sragen dan memberikan izin penelitian kepada :

Nama : Shintya Eka Malinda
 Pekerjaan : Mahasiswa D4 ANALIS KESEHATAN FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA
 Alamat : Perum Her 2 Blok P, No 22, RT. 48 / RW. 0 Balikpapan Selatan , Kota Balikpapan , Kalimantan Timur

Guna melakukan Penelitian untuk keperluan Skripsi dengan rincian sebagai berikut:

Judul Penelitian : "PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KESETIAAN PASIEN DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN"
 Waktu : 20 Juni 2019 s/d 20 Juli 2019
 Lokasi : RSUD Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen ;
 Penanggung Jawab : Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesaty, M.Sc., Ph.D.

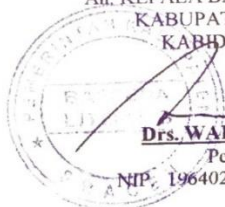
III. Ketentuan yang harus ditaati :

- 1) Pelaksanaan kegiatan tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu ketentraman, ketertiban dan keamanan umum (stabilitas daerah);
- 2) Sebelum kegiatan dimulai agar terlebih dahulu melaporkan kepada pejabat/penguasa daerah yang akan dijadikan obyek penelitian.
- 3) Setelah kegiatan selesai, Peneliti wajib menyerahkan hasilnya kepada Kepala Bappeda Litbang Kabupaten Sragen;
- 4) Apabila dalam pelaksanaan kegiatan ternyata tidak mentaati peraturan dan ketentuan-ketentuan yang ada, maka izin penelitian akan dicabut.

IV. Apabila surat izin penelitian ini di kemudian hari terdapat kekeliruan maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Sragen
 Pada Tanggal : 20 Juni 2019

An. KEPALA BAPPEDA LITBANG
 KABUPATEN SRAGEN
 KABUP LITBANG


 Drs. WAHYUDI, M.Sc
 Pembina
 NIP. 19640222 199103 1 010

Izin Penelitian ini disampaikan Kepada Yth. :

1. Kepala Badan Kesbangpollinmas Kab. Sragen sebagai laporan;
2. Direktur RSUD Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen;
3. Mahasiswa/Peneliti yang bersangkutan;
4. Arsip.



PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
RSUD dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN

Jln. Raya Sukowati No. 534 Telp. (0271) 891068, Fax. (0271) 890158 Sragen 57215
 Website <http://www.rsspsragen.com> dan E-mail : rsudsragen1958@gmail.com

Sragen, 14 Mei 2019

Nomor : 070/1034 / 039 / 2019
 Sifat :
 Lamp. : -
 Perihal : Ijin Penelitian

Kepada Yth.
 Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
 Universitas Setia Budi Surakarta
 Jl. Let. Jen Sutoyo, Mojosongo – Solo
 57127
 Di

SURAKARTA

Memperhatikan surat saudara nomor Nomor : 662/H6 - 4/08.02.2019, tanggal 8 Mei 2019 perihal tersebut diatas, maka dengan ini diberitahukan bahwa atas permohonan tersebut pihak kami tidak keberatan dan mengijinkan mahasiswa saudara tersebut :

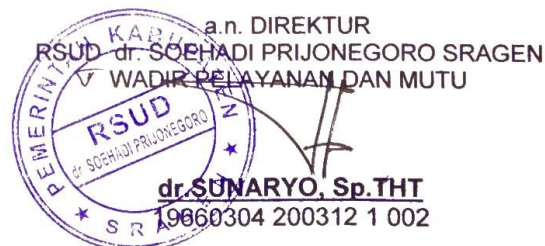
N a m a : SHINTYA EKA MALINDA
 NIM : 08150365N
 Program Studi : DIV Analisis Kesehatan
 Institusi : Universitas Setia Budi Surakarta

Untuk melaksanakan survei data/penelitian di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro dalam rangka penulisan tugas Akhir, dengan judul : **“PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KESETIAAN DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN”**

Dengan ketentuan :

1. Satu minggu sebelum melakukan penelitian mengirim surat rekomendasi dari Badan Bappeda-Litbang Kabupaten Sragen.
2. Membayar biaya pengambilan data/penelitian Rp. 413.000 untuk program S1 (Perbup. No. 57 Tahun 2014)
3. Mengumpulkan Hasil Laporan Penelitian/KTI ke Bid. Peningkatan Mutu dan Pendidikan (Diklat) RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen

Demikian untuk menjadikan periksa dan atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Tembusan disampaikan, kepada Yth.:

1. RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen
2. Mahasiswa Ybs
3. Pertinggal

Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
RSUD dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN

Jln. Raya Sukowati No. 534 Telp. (0271) 891068, Fax. (0271) 890158 Sragen 57215
 Website <http://www.rsspsragen.com> dan E-mail : rsudsragen1958@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070 / 1280 / 039 / 2019

Yang bertanda tang an dibawah ini :

N A M A : dr. S U N A R Y O, Sp.THT
 N I P : 19660304 200312 1 002
 JABATAN : Wkl. Direktur RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen
 A L A M A T : Jl Raya Sukowati No. 534 Sragen

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa tersebut :


N A M A : SHINTYA EKA MALINDA
 N I M : 08150365N
 PROGRAM STUDI : DIV Analis Kesehatan
 INSTITUSI : Universitas Setia Budi Surakarta

Telah melaksanakan Penelitian di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen pada 15 Mei s.d 20 Juni 2019 dengan judul "PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KESETIAAN PASIEN DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sragen, 29 Juni 2019

a.n. DIREKTUR
 RSUD dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
 WADIR PELAYANAN DAN MUTU


 dr. SUNARYO, Sp.THT
 19660304 200312 1 002

Lampiran 4. Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KESETIAAN PASIEN DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN

Identitas Responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin :
4. Umur :
5. Pendidikan Terakhir : SMA/SMK
 DIPLOMA
 SARJANA

Petunjuk Pengisian

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban tersedia. Keterangan: SS=Sangat setuju S=Setuju CS= Cukup Setuju TS = Tidak setuju STS =Sangat tidak setuju.

No	Pernyataan	Kode Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
CRS1	RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen memberikan pelayanan baik.					
CRS2	RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen memiliki fasilitas baik.					
CRS3	RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen memiliki lingkungan nyaman.					
CRS4	Pegawai di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen baik dan ramah.					
CRS5	Peralatan medis yang digunakan di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen canggih.					
CRS6	Saya terkesan dengan pelayanan kesehatan di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.					

CRS7	Saya mendapatkan rekomendasi dari orang lain untuk berobat ke RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.					
------	--	--	--	--	--	--

No.	Pernyataan	Kode Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
KP1	Saya puas dengan pelayanan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.					
KP2	Saya puas dengan sarana kesehatan yang digunakan oleh RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.					
KP3	Saya puas dengan perawatan dan pelayanan di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.					
KS1	Saya selalu berobat ke RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.					
KS2	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.					
KS3	Saya akan tetap berobat ke RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen walaupun rumah sakit lain lebih menarik.					

Lampiran 5. Data Penelitian

DATA PENELITIAN

NOMOR RESPONDEN	JENIS KELAMIN	UMUR	PENDIDIKAN TERAKHIR
1	P	18	SMA
2	P	20	SMA
3	L	22	SMK
4	L	24	SARJANA
5	P	30	SARJANA
6	P	33	DIPLOMA
7	P	40	SARJANA

8	L	45	SARJANA
9	P	35	SARJANA
10	L	22	DIPLOMA
11	P	24	SARJANA
12	P	37	DIPLOMA
13	P	45	SARJANA
14	L	50	SARJANA
15	L	17	SMK
16	P	36	SARJANA
17	P	33	SARJANA
18	P	34	SARJANA
19	P	32	SARJANA
20	L	31	DIPLOMA
21	P	44	SARJANA
22	L	25	SARJANA
23	P	28	SARJANA
24	P	22	SMA
25	P	30	SARJANA
26	P	47	SARJANA
27	P	35	SARJANA
28	P	34	SARJANA
29	L	33	SARJANA
30	P	45	SARJANA
31	L	43	DIPLOMA
32	P	25	SARJANA
33	L	30	SARJANA
34	P	32	SARJANA
35	L	29	DIPLOMA
36	P	52	SARJANA
37	P	53	SARJANA
38	P	18	SMA
39	L	19	SMA

40	L	18	SMA
41	P	20	SMA
42	P	22	SMK
43	P	24	SMK
44	L	30	SARJANA
45	L	33	SARJANA
46	L	40	SARJANA
47	P	45	SARJANA
48	P	35	SARJANA
49	P	22	SMK
50	L	24	SMA
51	L	37	DIPLOMA
52	L	45	SARJANA
53	P	50	SARJANA
54	P	17	SMA
55	P	36	SMK
56	P	33	SARJANA
57	P	34	DIPLOMA
58	P	32	SARJANA
59	P	31	SARJANA
60	L	44	SARJANA
61	P	25	SMA
62	P	28	SARJANA
63	P	22	DIPLOMA
64	P	30	SARJANA
65	L	47	SARJANA
66	P	35	SMA
67	L	34	DIPLOMA
68	P	33	DIPLOMA
69	P	45	DIPLOMA
70	L	43	SMK
71	P	25	SARJANA

72	P	30	SARJANA
73	P	32	SMA
74	P	29	SMK
75	P	52	SARJANA
76	P	53	SARJANA
77	L	18	SMA
78	L	19	SMA
79	L	44	SARJANA
80	P	25	SMA
81	P	28	SMA
82	L	22	SMK
83	P	30	SARJANA
84	P	47	SARJANA
85	P	35	SARJANA
86	L	34	DIPLOMA
87	L	33	DIPLOMA
88	P	45	DIPLOMA
89	L	43	SMA
90	P	56	SMA
91	L	30	SARJANA
92	L	32	SARJANA
93	P	59	SARJANA
94	P	60	SARJANA
95	L	53	SMA
96	P	57	SMK
97	L	19	SMK
98	P	18	SMA
99	P	20	SMA
100	L	22	SMA
101	P	24	SARJANA
102	L	60	SARJANA
103	P	63	SARJANA

104	L	40	DIPLOMA
105	P	45	SARJANA
106	L	35	DIPLOMA
107	P	22	SMA
108	P	24	DIPLOMA
109	P	37	SMA
110	L	45	SMA
111	L	50	SMA
112	P	17	SMA
113	P	36	SMA
114	P	33	SMK
115	L	34	SMK
116	L	32	SARJANA
117	L	31	SARJANA
118	P	44	DIPLOMA
119	P	25	SMA
120	P	28	SMK
121	L	22	SMA
122	L	30	DIPLOMA
123	L	47	SMA
124	P	35	DIPLOMA
125	P	34	DIPLOMA
126	P	33	SARJANA
127	P	45	SARJANA
128	P	43	SMA
129	P	25	SARJANA
130	P	30	SARJANA
131	L	57	SARJANA
132	P	29	SMA
133	P	52	SMK
134	P	53	SMK
135	P	18	SMA

136	L	19	SMA
137	P	44	SMA
138	L	25	DIPLOMA
139	P	28	SARJANA
140	P	22	SMA
141	L	30	SMA
142	P	47	SARJANA
143	P	35	SARJANA
144	P	34	SMA
145	P	33	SARJANA
146	P	45	SARJANA
147	P	43	SARJANA
148	L	25	SMA
149	L	30	SMA
150	L	32	DIPLOMA
151	L	29	SMK
152	P	52	SMA
153	P	53	SARJANA
154	P	18	SMK
155	P	19	SMA
156	P	22	SMA
157	P	24	SARJANA
158	P	37	SARJANA
159	L	45	SARJANA
160	P	50	SMA
161	P	17	SMK
162	P	36	SARJANA
163	P	33	SARJANA
164	L	34	SMA
165	P	32	SMA
166	L	31	SARJANA
167	P	44	SARJANA

168	P	25	SARJANA
169	L	28	SARJANA
170	P	22	SMK
171	P	30	SARJANA
172	P	47	SMA
173	P	35	SMA
174	P	34	DIPLOMA
175	L	33	DIPLOMA
176	P	45	DIPLOMA
177	P	43	DIPLOMA
178	P	25	SMK
179	P	30	SMA
180	P	32	SARJANA
181	P	29	SARJANA
182	P	52	DIPLOMA
183	L	53	SMA
184	P	18	SMA
185	P	19	SMA
186	P	58	DIPLOMA
187	P	20	SMK
188	L	22	SMA
189	P	64	DIPLOMA
190	L	30	SARJANA
191	P	33	SARJANA
192	P	40	SARJANA
193	L	45	DIPLOMA
194	P	35	SMA
195	L	22	SMA
196	L	24	SMA
197	P	37	SARJANA
198	P	45	SARJANA
199	L	50	SARJANA

200	P	17	SMA
-----	---	----	-----

Lampiran 6. Tabulasi Data Kuisisioner

NO.	CITRA RUMAH SAKIT							Rerata	KEPUASAN			Rerata	KESETIAAN			Rerata
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7		KP 1	K P2	KP 3		K1	K2	K3	
1	4	5	5	5	5	5	4	4,7143	5	5	4	4,6667	5	4	5	4,6667
2	5	4	5	5	4	4	5	4,5714	4	4	5	4,3333	5	5	5	5
3	4	4	3	3	4	3	4	3,5714	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	3	3,1429	4	3	4	3,6667	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4,3333	3	4	3	3,3333
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3,6667	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	3	4	3,8571	4	4	4	4	4	4	5	4,3333
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,3333	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	3	4	3,8571	3	3	3	3	5	5	5	5
11	4	4	4	4	5	4	4	4,1429	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	3	4	4	4	3,8571	4	4	4	4	4	4	5	4,3333
13	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3,6667	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	3,6667
15	4	4	4	4	4	3	3	3,7143	3	3	3	3	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	3	4	3,8571	4	4	4	4	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,3333	3	3	3	3
18	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,3333
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4,3333
20	4	4	4	3	4	4	4	3,8571	5	5	5	5	4	4	3	3,6667
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	3	4	4	4	3,8571	4	4	4	4	5	4	4	4,3333
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	3	4	3,8571	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	3	4	3,8571	4	4	4	4	5	5	4	4,6667
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4,3333
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4,6667
31	4	5	5	5	5	5	4	4,7143	5	5	4	4,6667	5	4	4	4,3333
32	5	4	5	5	4	4	5	4,5714	4	4	5	4,3333	5	5	5	5
33	4	4	4	3	4	3	4	3,7143	5	5	5	5	4	4	3	3,6667
34	3	4	3	3	3	4	3	3,2857	3	5	3	3,6667	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4,3333	3	4	3	3,3333
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3,6667	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,3333
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,3333	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5
41	4	5	4	4	5	4	4	4,2857	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	3	4	4	4	3,8571	4	4	4	4	4	4	5	4,3333
43	4	4	4	4	4	5	4	4,1429	3	4	4	3,6667	3	3	3	3
44	4	5	4	4	4	4	4	4,1429	5	5	5	5	3	5	3	3,6667
45	4	4	4	4	4	4	3	3,8571	3	3	3	3	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,3333
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,3333	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4,3333
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4,3333
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3,3333
55	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4,6667
56	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,3333
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4,6667
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4,3333
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,6667	4	5	5	4,6667
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3,6667	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3,6667	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4,6667	3	4	4	3,6667
67	3	4	3	3	3	3	4	3,2857	4	4	4	4	4	4	5	4,3333
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4,6667
69	5	5	5	5	5	5	4	4,8571	5	5	4	4,6667	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4,3333	5	5	5	5

147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4	3,3333
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,3333
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4,3333
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4,3333
151	5	5	5	4	5	4	4	4	4,5714	5	3	4	4	3	3	3	3
152	5	4	5	4	5	4	3	3	4,2857	4	5	4	4,3333	4	3	3	3,3333
153	4	4	4	4	5	4	4	4	4,1429	4	5	5	4,6667	5	5	3	4,3333
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	4	3,6667
155	4	4	5	5	5	5	5	5	4,7143	4	3	4	3,6667	3	4	4	3,6667
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	4,6667
157	4	4	4	4	4	4	4	5	4,1429	5	4	3	4	5	5	5	5
158	4	4	4	4	3	4	3	3	3,7143	5	3	5	4,3333	5	3	4	4
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4,6667	4	3	4	3,6667
160	5	4	5	4	4	4	4	5	4,4286	4	3	4	3,6667	5	4	5	4,6667
161	5	5	5	5	3	5	4	4	4,5714	4	5	5	4,6667	5	5	3	4,3333
162	4	4	4	4	4	3	4	4	3,8571	4	3	5	4	5	5	5	5
163	4	5	4	5	5	5	5	5	4,7143	4	4	5	4,3333	4	3	4	3,6667
164	4	4	4	4	4	3	3	3	3,7143	5	3	3	3,6667	5	5	4	4,6667
165	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3,6667	5	5	4	4,6667
166	4	4	3	3	4	4	4	4	3,7143	5	4	5	4,6667	5	5	4	4,6667
167	5	4	5	4	4	4	5	5	4,4286	3	5	5	4,3333	3	4	3	3,3333
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4,3333	4	4	5	4,3333
169	3	5	5	5	5	5	5	5	4,7143	4	4	3	3,6667	4	5	5	4,6667
170	5	3	5	4	5	4	4	4	4,2857	4	3	3	3,3333	5	4	5	4,6667
171	4	4	4	4	5	4	4	4	4,1429	4	4	4	4	3	3	4	3,3333
172	5	4	5	4	4	4	3	3	4,1429	4	5	4	4,3333	5	3	5	4,3333
173	4	5	5	5	5	5	5	5	4,8571	4	4	5	4,3333	3	4	3	3,3333
174	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3,3333	4	5	5	4,6667
175	5	5	5	4	4	4	5	5	4,5714	3	4	5	4	3	3	3	3
176	5	5	5	5	3	5	5	5	4,7143	3	5	3	3,6667	4	3	4	3,6667
177	4	4	4	4	4	3	3	3	3,7143	5	4	3	4	3	4	5	4
178	5	4	5	5	4	5	5	5	4,7143	4	5	5	4,6667	4	4	5	4,3333
179	3	4	5	5	5	5	4	4	4,4286	3	5	4	4	4	5	5	4,6667
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3,3333
181	4	4	4	4	4	3	3	3	3,7143	3	5	3	3,6667	5	4	5	4,6667
182	4	4	4	4	4	4	3	3	3,8571	5	5	5	5	4	3	4	3,6667
183	3	3	3	3	3	5	3	3	3,2857	4	4	3	3,6667	4	4	5	4,3333
184	5	4	5	4	5	4	4	4	4,4286	3	4	5	4	5	4	4	4,3333
185	5	4	5	4	4	4	5	5	4,4286	5	5	5	5	3	4	4	3,6667
186	5	3	5	4	5	4	5	5	4,4286	5	5	3	4,3333	5	5	4	4,6667
187	4	5	5	5	3	5	5	5	4,5714	4	5	4	4,3333	3	3	4	3,3333
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
189	4	4	3	3	4	4	5	5	3,8571	5	4	5	4,6667	3	4	4	3,6667
190	4	4	4	4	4	3	3	3	3,7143	4	3	4	3,6667	4	4	5	4,3333
191	4	4	4	4	4	3	4	4	3,8571	3	4	4	3,6667	3	5	5	4,3333
192	4	4	4	4	4	3	4	4	3,8571	4	4	5	4,3333	3	5	5	4,3333
193	4	4	3	3	4	4	3	3	3,5714	4	4	5	4,3333	5	5	4	4,6667
194	5	5	5	5	4	5	5	5	4,8571	5	3	4	4	4	5	5	4,6667
195	5	3	5	5	5	4	3	3	4,2857	4	5	4	4,3333	5	5	3	4,3333
196	3	3	3	3	3	3	4	4	3,1429	4	4	3	3,6667	4	4	5	4,3333
197	5	5	5	5	5	4	4	4	4,7143	4	4	4	4	3	3	3	3
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3,6667	5	3	5	4,3333
199	5	3	5	5	4	4	4	4	4,2857	4	4	4	4	3	3	3	3
200	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3,6667

Lampiran 7. Hasil Uji Validitas

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,849
Approx. Chi-Square		1801,597
Bartlett's Test of Sphericity	Df	78
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
CRS1	1,000	,786
CRS2	1,000	,709
CRS3	1,000	,895
CRS4	1,000	,867
CRS5	1,000	,716
CRS6	1,000	,715
CRS7	1,000	,666
KP1	1,000	,690
KP2	1,000	,674
KP3	1,000	,644
KS1	1,000	,719
KS2	1,000	,742
KS3	1,000	,635

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Structure Matrix

	Component		
	1	2	3
CRS1	,886		
CRS2	,838		
CRS3	,946		
CRS4	,928		
CRS5	,844		
CRS6	,839		
CRS7	,816		
KP1			,828
KP2			,815
KP3			,798
KS1		,847	
KS2		,859	
KS3		,792	

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Promax with Kaiser Normalization.

Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas

Citra Rumah Sakit

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,947	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CRS1	23,3600	13,458	,840	,937
CRS2	23,3600	13,900	,782	,942
CRS3	23,3250	12,834	,918	,930
CRS4	23,4150	13,149	,895	,933
CRS5	23,3650	13,710	,788	,942
CRS6	23,4350	13,644	,779	,943
CRS7	23,4500	13,807	,753	,945

Kepuasan Pasien

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,744	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	8,0500	1,445	,593	,638
KP2	8,0800	1,290	,566	,666
KP3	8,0900	1,359	,556	,675

Kesetiaan Pasien

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,781	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KS1	8,0450	1,862	,646	,673
KS2	7,9650	1,913	,663	,656
KS3	7,8700	2,003	,550	,777

Lampiran 9. Hasil Uji Frekuensi

JENIS KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid LAKI-LAKI	67	33,5	33,5	33,5
Valid PEREMPUAN	133	66,5	66,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

UMUR

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-25	57	28,5	28,5	28,5
Valid 26-40	85	42,5	42,5	71,0
Valid 41-55	49	24,5	24,5	95,5
Valid >55	9	4,5	4,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

PENDIDIKAN TERAKHIR

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA/SMK	82	41,0	41,2	41,2
Valid DIPLOMA	32	16,0	16,1	57,3
Valid SARJANA	85	42,5	42,7	100,0
Total	199	99,5	100,0	
Missing System	1	,5		
Total	200	100,0		

Citra Rumah Sakit

CRS1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP SETUJU	56	28,0	28,0	28,0
	SETUJU	103	51,5	51,5	79,5
	SANGAT SETUJU	41	20,5	20,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

CRS2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP SETUJU	52	26,0	26,0	26,0
	SETUJU	111	55,5	55,5	81,5
	SANGAT SETUJU	37	18,5	18,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

CRS3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP SETUJU	58	29,0	29,0	29,0
	SETUJU	92	46,0	46,0	75,0
	SANGAT SETUJU	50	25,0	25,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

CRS4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP SETUJU	64	32,0	32,0	32,0
	SETUJU	98	49,0	49,0	81,0
	SANGAT SETUJU	38	19,0	19,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

CRS5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP SETUJU	56	28,0	28,0
	SETUJU	104	52,0	80,0
	SANGAT SETUJU	40	20,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0

CRS6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP SETUJU	67	33,5	33,5
	SETUJU	96	48,0	81,5
	SANGAT SETUJU	37	18,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0

CRS7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP SETUJU	68	34,0	34,0
	SETUJU	97	48,5	82,5
	SANGAT SETUJU	35	17,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0

Kepuasan Pasien

KP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP SETUJU	33	16,5	16,5	16,5
	SETUJU	122	61,0	61,0	77,5
	SANGAT SETUJU	45	22,5	22,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

KP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP SETUJU	48	24,0	24,0	24,0
	SETUJU	98	49,0	49,0	73,0
	SANGAT SETUJU	54	27,0	27,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

KP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP SETUJU	45	22,5	22,5	22,5
	SETUJU	106	53,0	53,0	75,5
	SANGAT SETUJU	49	24,5	24,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

KS1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP SETUJU	75	37,5	37,5	37,5
	SETUJU	71	35,5	35,5	73,0
	SANGAT SETUJU	54	27,0	27,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Kesetiaan Pasien

KS2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
	CUKUP SETUJU	61	30,5	30,5
	SETUJU	83	41,5	72,0
	SANGAT SETUJU	56	28,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0

KS3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
	CUKUP SETUJU	58	29,0	29,0
	SETUJU	70	35,0	64,0
	SANGAT SETUJU	72	36,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0

Lampiran 10. Hasil Uji Analisis Regresi dengan Mediasi

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Citra rumah sakit	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Kesetiaan pasien

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.253 ^a	.064	.060	.6388781

- a. Predictors: (Constant), Citra rumah sakit

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.548	1	5.548	13.592	.000 ^a
	Residual	80.817	198	.408		
	Total	86.364	199			

- a. Predictors: (Constant), Citra rumah sakit
b. Dependent Variable: Kesetiaan pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.913	.293		9.939	.000
	Citra rumah sakit	.274	.074	.253	3.687	.000

- a. Dependent Variable: Kesetiaan pasien

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Citra rumah sakit	.	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	.188 ^a	.035	.031	.5414324

- a. Predictors: (Constant), Citra rumah sakit

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.132	1	2.132	7.273	.008 ^a
	Residual	58.044	198	.293		
	Total	60.176	199			

- a. Predictors: (Constant), Citra rumah sakit
 b. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.375	.248		13.590	.000
	Citra rumah sakit	.170	.063	.188	2.697	.008

- a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan pasien	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kesetiaan pasien

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.236 ^a	.056	.051	.6417374

a. Predictors: (Constant), Kepuasan pasien

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.823	1	4.823	11.711	.001 ^a
	Residual	81.542	198	.412		
	Total	86.364	199			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan pasien

b. Dependent Variable: Kesetiaan pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.837	.337		8.419	.000
	Kepuasan pasien	.283	.083	.236	3.422	.001

a. Dependent Variable: Kesetiaan pasien

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Citra rumah sakit, Kepuasan pasien	.	Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Kesetiaan pasien

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.318 ^a	.101	.092	.6277502

- a. Predictors: (Constant), Citra rumah sakit, Kepuasan pasien

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.733	2	4.366	11.080	.000 ^a
	Residual	77.632	197	.394		
	Total	86.364	199			

- a. Predictors: (Constant), Citra rumah sakit, Kepuasan pasien
 b. Dependent Variable: Kesetiaan pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.122	.400		5.301	.000
	Kepuasan pasien	.234	.082	.196	2.843	.005
	Citra rumah sakit	.234	.074	.217	3.150	.002

- a. Dependent Variable: Kesetiaan pasien