

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Dimensi jaminan dan empati terbukti mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta, Sedangkan kehandalan, daya tanggap, dan bukti fisik secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien
2. Dimensi kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta.
3. Dimensi kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta dapat dilihat dari kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati ialah sebesar 45,50%.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta maka penelitian memberikan saran sebagai berikut:

1. Dimensi jaminan dan empati yang terbukti mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Rumah

Sakit Kasih Ibu Surakarta sehingga perlu adanya peningkatan terhadap kualitas pelayanan agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

2. Dimensi daya tanggap, bukti fisik, dan kehandalan yang terbukti tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta. Meningkatkan kepuasan pasien Rumah Sakit Kasih Ibu maka perlu dilakukan peningkatan mutu pelayanan dengan cara memberikan pelatihan, workshop dan seminar seperti cara pengambilan darah (*Phlebotomy*), seminar tentang Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) dan customer service kepada petugas laboratorium untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam pelayanan pasien, untuk sarana dan prasarana yang tersedia perlu adanya penambahan tempat duduk di ruang tunggu serta peningkatan kualitas.
3. Bagi peneliti selanjutnya mungkin menambah variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti harga dan lokasi.

C. Keterbatasan Penelitian

Penulis sudah berusaha sebaik dan semaksimal mungkin, namun penulis menyadari akan keterbatasan dalam penyusunan skripsi dan penyelesaiannya. Hal tersebut dikarenakan beberapa faktor, yaitu:

1. Hasil dari penelitian ini belum sempurna karena keterbatasan peneliti dalam hal kemampuan dan pengetahuan. Penulis juga belum mempunyai pengalaman dalam menulis skripsi, maka dalam hak pengkajian teori,

merancang kuesioner, pengolahan data dan menganalisis data serta penulisan skripsi ini jauh dari sempurna.

2. Dalam keterbatasan penelitian selanjutnya yaitu waktu karena peneliti tidak mengetahui kapan jadwal pasien paling sering melakukan pemeriksaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2000. *“Analisis Regresi Teori, Kasus dan Solusi”*. Penerbit BPFE – Yogyakarta. Yogyakarta.
- Amalia, N. 2015. “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik di RSUD. DR.Moewardi”. [Skripsi] Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan: Universitas Setia Budi.
- Apriyani. A. D & Sunarti. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.51 No.2. Universitas Brawijaya.
- Assauri. 2003. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jilid 1. Jakarta: Gramedia
- Az-zahroh N.T . 2017. “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik”. *Jurnal Psikosains* Vol.12. No.2 Hal 99-11 Fakultas: Psikologi Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Charles J, P, Siregar. 2007. *Praktik Sistem Laboratorium-Pengujian Yang Baik*. EGC: Jakarta.
- [Depkes RI]. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009. Tentang Kesehatan*. 5-6 Pemerintah Republik Indonesia. Jakarta.
- [Depkes RI]. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2010. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411/Menkes/PER/III/2010. Tentang Laboratorium Klinik*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Hartini, Hartono Elina, Kristanto Y. 2012. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Laboratorium Klinik DKK Klaten”. *Jurnal Biomedika* Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Hikmah, 2017. “Proses Penelitian, Masalah, Variabel, dan Paradigma Penelitian”. *Jurnal Hikmah*, Volume 14, No. Sumatera Medan: Dosen Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI).
- Irwandy, Perdana Nurdin, Rislamind, S. D. 2013. “Analisis Disparitas Kualitas Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Kutai Kartanegara”. *Jurnal Makasar*: Fakultas Kesehatan Masyarakat Unhas.

- Kusumasitta. 2014. "Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah". *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa* Volume 7, No.1. Universitas Trisakti.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, diindonesiakan oleh Ancella Aniwati Hermawan, Salemba Empat: Prentice Hall Edisi Indonesia.
- Kotler. P & Armstrong Gary. 2001. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Edisi Kedelapan. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, P. And Keller K.L. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Mako. M. K. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda Kalimantan Timur". [*Skripsi*] Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Nilasari, E & Istiatin. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayan Motor Sukoharjo". *Jurnal Paradigma* Vol.13, No. 01. Surakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Batik.
- Nindi, M. F. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta". [*Skripsi*] Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Safaroh, D. I. 2016. "Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta". [*Skripsi*] Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi
- Sabri, L & Hastono Priyo Sutanto. 2008. *Statistik Kesehatan*. Edisi Revisi. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Sigit, P & Oktafani. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung)". *Jurnal Bandung*: Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Telkom.

- Sugiyono, 2015. *Statistik Non Parametris Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Sugiarto Edie, 2016. “Analisis Emosional, Kebijakan Pembelian dan Perhatian Setelah Transaksi Terhadap Pembentukan Disonansi Kognitif Konsumen Pemilik Sepeda Motor Honda Pada UD.Dika Jaya Motor Lamongan”. *Jurnal*. Vol 1 No.01. Lamongan: Fakultas Ekonomi: Prodi Manajemen: Universitas Islam Lamongan.
- Sunarmiyatun. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Paru dr.Ario Wirawan Salatiga”. [*Skripsi*] Surakarta: Fakultas Ilmu kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Sunyoto, D. 2011. “*Analisis Data Untuk Penelitian Kesehatan: Analisis Data Penelitian dengan SPSS Untuk Mahasiswa dan Praktisi Kesehatan*”. Penerbit Nuha Medika. Yogyakarta.
- Sujarweni. W. V. 2015. “*SPSS Untuk Penelitian*”. Penerbit Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Tjiptono, Chandra. 2011. “*Service, Quality dan Satisfaction*”. Edisi Ketiga. Yogyakarta : ANDI Yogyakarta.
- Utama Agung. 2003. “ Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten”. *Jurnal Opsi*. Vol 1, No.2. Hal. 96-110
- Wusku Urwatul Any. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan”. *Jurnal Ketsa Bisnis* Vol.1 No.1.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian



Nomor : 189 / H6 – 04 / 02.02.2019
 Lamp. : - helai
 Hal : Ijin Pengambilan Data

Kepada :
Yth. Direktur
RS. KASIH IBU SURAKARTA
Di Surakarta

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 : TITAH PRIMANING TYAS
NIM : 08150402 N
PROGDI : D-IV Analis Kesehatan
JUDUL : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta

Untuk ijin pengambilan data analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan pembagian Quisoner di Instansi Bapak / Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 02 Februari 2019

Dekan,



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

Lampiran 2.Ethical Clearance



KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN (KEPK)
Health Research Ethics Committee
FAKULTAS KEDOKTERAN
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Faculty of Medicine Universitas Muhammadiyah Surakarta

Komplek kampus 4 UMS Gonilan Kartasura, Telp.(0271)716844, Fax.(0271)724883 Surakarta 57102, email:kepk@ums.ac.id

ETHICAL CLEARANCE LETTER

Surat Kelaiakan Etik

No. 2034/B.1/KEPK-FKUMS/III/2019

Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) FK UMS, setelah menelaah rancangan penelitian yang diusulkan menyatakan bahwa:

Health Research Ethics Committee Faculty of medicine of Universitas Muhammadiyah Surakarta, after reviewing the research design, state that:

Penelitian dengan judul:

The research proposal with topic:

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta

Peneliti:

The researcher:

Nama/ Name : Titah Primaning Tyas

Alamat/ Address : Jalan Jendral Sudirman Km 1,25 Sampit, Kalimantan Tengah

Institusi/ Institution : Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta

Telah memenuhi deklarasi Helsinki 1975 dan Pedoman nasional etik penelitian kesehatan Departemen Kesehatan RI 2004

Has met the declaration of Helsinki 1975 and national health research ethics Department of Health of the Republic of Indonesia in 2004

dan dinyatakan lolos etik

and ethically approve



Surakarta, 29 Maret 2019
 Ketua/Chairman,

Prof. Dr. dr. EM. Sutrisna, M.Kes.

Lampiran 3. Perhitungan Jumlah Sampel

1. Data Populasi Sampel Pasien Laboratorium Klinik Rumah Sakit Kasih

Ibu Surakarta

Bulan	Pasien Rawat Jalan
Januari	985
Februari	670
Maret	432
Total	2.087

2. Data Perhitungan Sampel

Pengambilan Sampel dihitung dengan jumlah perhitungan sampel menggunakan populasi pada bulan maret 2019 (432) dan ditentukan dengan menggunakan perhitungan menurut Isaac dan Michael dalam buku sugiyono (2015) dengan uraian sebagai berikut:

Rumus:

$$\begin{aligned}
 S &= \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \\
 &= \frac{3,481 \times 432 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (432-1) + 3,481 \times 0,5 \times 0,5} \\
 &= \frac{375.948}{1,0775 + 0,87025} \\
 &= 193,0165 = 193
 \end{aligned}$$

λ^2 = harga tabel chi kuadrat dengan dK = 1, kesalahan 5% = 3,481
 P = proporsi dalam populasi = Q = 0,5
 d = ketelitian (error) = 0,05
 N = ukuran populasi = 432
 S = jumlah sampel

Berdasarkan perhitungan diketahui bahwa besar sampel adalah 193 pasien

Lampiran 4. Surat Selesai Penelitian



RUMAH SAKIT KASIH IBU

SURAT KETERANGAN

No : 222 /Kl.III.G/DIKLAT/V/19

Yang bertanda tangan dibawah ini Manager Personalia & Diklat Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta, telah menyetujui Izin Studi Penelitian di Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta kepada :

Nama : TITAH PRIMANING TYAS
NIM : 08150402 N
Instansi : PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA
Judul TA : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien
Di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 10 Mei 2019

Rumah Sakit Kasih Ibu
Surakarta



Dr. Ari Dartoko, MH
Manager Personalia & Diklat

Lampiran 5. Surat Pernyataan

SURAT PERNYATAAN
(INFORMED CONSENT)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan kesediaan untuk ikut berpartisipasi sebagai responden penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa Program Studi D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta atas nama Titah Primaning Tyas, NIM 08150402N yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta”.

Tanda tangan saya menunjukkan bahwa saya diberi informasi dan memutuskan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Peneliti

Surakarta, 10 Maret 2019

Responden

Titah Primaning Tyas
NIM: 08150402N

.....

Lampiran 6. Kuesioner Penelitian

KUESIONER

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT KASIH IBU

SURAKARTA

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian

Beri Tanda (√) pada jawaban yang telah disediakan

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin : Laki -Laki Perempuan
- c. Umur : 17-25 Tahun
 26-35 Tahun
 36-55 Tahun
 56-65 Tahun
 >65 Tahun
- d. Pendidikan Terakhir : SD
 SMP
 SMA
 Sarjana/S1/S2/S3
 Lain – lain
- e. Pekerjaan / Profesi : PNS
 Pelajar / Mahasiswa
 Swasta / Dagang
 Petani
 Lain - Lain

Petunjuk Pengisian

1. Isilah pertanyaan berikut ini menurut pendapat atau pengalaman Bapak/Ibu/Saudara/I selama berobat di Laboratorium RS Kasih Ibu Surakarta
2. Beri Tanda (√) pada jawaban yang telah disediakan

Keterangan :

SS :Apabila Bapak/Ibu/Saudara/i **Sangat Setuju** terhadap pernyataan ini.

S :Apabila Bapak/Ibu/Saudara/i **Setuju** terhadap pernyataan ini.

KS :Apabila Bapak/Ibu/Saudara/i **Kurang Setuju** terhadap pernyataan ini.

TS :Apabila Bapak/Ibu/Saudara/i **Tidak Setuju** terhadap pernyataan ini.

STS :Apabila Bapak/Ibu/Saudara/i **Sangat Tidak Setuju** terhadap pernyataan ini

A. Variabel Kualitas Pelayanan

1. Keandalan (*reliability*)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas laboratorium terampil dalam proses atau langkah - langkah pengambilan darah					
2	Petugas laboratorium dapat menenangkan pasien yang takut saat pengambilan darah					
3	Petugas laboratorium mengambil darah dengan baik dan tidak diulang					
4	Petugas laboratorium menginformasikan hasil jadi pemeriksaan					
5	Petugas laboratorium memberikan informasi tindakan yang akan dilakukan pada saat					

	pengambilan darah					
--	-------------------	--	--	--	--	--

2. Bukti Fisik (*tangible*)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Ruang tunggu laboratorium yang nyaman dan sejuk					
2	Petugas laboratorium memiliki penampilan yang rapi dan sopan					
3	Ruang pengambilan darah yang nyaman dan sejuk					
4	Petugas laboratorium memakai Sarung Tangan saat pengambilan darah					
5	Tersedia fasilitas (Tempat duduk dan Toilet) di ruang tunggu laboratorium					

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas laboratorium menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien					
2	Petugas laboratorium menanyakan identitas (Nama, TTL, dan Alamat) pasien saat pengambilan darah					
3	Pasien dapat memahami / mengerti penjelasan					

	saat pengambilan darah oleh petugas laboratorim					
4	Petugas laboratorium memberikan informasi terkait pengambilan sampel darah					
5	Petugas laboratorium memahami keluhan pasien saat pengambilan darah					

4. Jaminan (*assurance*)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas laboratorium memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan					
2	Petugas laboratorium menjamin keamanan (Identitas pasien dan hasil pemeriksaan agar tidak tertukar) yang diberikan kepada pasien					
3	Petugas laboratorium memiliki pengalaman dalam penanganan saat pengambilan darah pasien					
4	Tersedia fasilitas yang memadai (Ruang Tunggu, Tempat Pengambilan Darah)					
5	Kebersihan fasilitas yang memadai (Lantai, Tempat Pengambilan Darah, dan Meja)					

5. Empati (*emphaty*)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas laboratorium memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang Status sosial, Derajat, Golongan pasien, dan ekonomi					
2	Petugas laboratorium memahami keluhan pasien pada sesudah pengambilan darah					
3	Petugas Laboratorium melayani pasien dengan ramah, baik, dan sopan					
4	Petugas laboratorium sabar dalam melayani pasien					
5	Petugas laboratorium menenangkan pasien agar nyaman saat pengambilan darah					

B. Variabel Kepuasan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya puas dengan pelayanan laboratorium yang ramah, baik, dan sopan					
2	Saya puas dengan fasilitas yang bersih di laboratorium (meja, tempat pengambilan darah)					
3	Saya puas dengan keterampilan yang dimiliki oleh petugas laboratorium saat pengambilan sampel					

4	Saya puas dengan penampilan petugas laboratorium yang rapi dan sopan					
5	Saya merasa puas dengan penjelasan petugas laboratorium sebelum dan sesudah proses pengambilan sampel					

Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 8. Data tryout penelitian

NO	NAMA	VARIABEL KUALITAS PELAYANAN																				VARIABEL KEPUASAN									
		Kehandalan					Bukti Fisik					Daya Tanggap					Jaminan					Empati					Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
		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	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5					
1	IA (P	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
2	EKA	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
3	RYAN	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	2	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	ON FA	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	2	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	ARMA	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
6	KARS	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	4	4	22	4	4	5	5	5	23
7	INI IN	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	2	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
8	DHAN	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
9	HYEM	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
10	MAW	5	4	4	4	4	21	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
11	TUN A	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
12	RNIA	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
13	URBI	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
14	JTRI	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
15	KUJO	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
16	TOSC	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	2	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
17	WAH	5	5	4	4	5	23	1	4	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	1	4	17	4	4	4	4	4	20
18	SETIA	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	2	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
19	LYAN	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	2	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	4	18	4	3	4	5	5	21
20	IVANTI	5	4	4	3	4	20	2	4	4	4	2	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
21	IVANT	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	3	21	4	4	5	4	4	21	4	4	4	3	5	20	4	4	5	5	5	23
22	MIKO	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	5	22	4	4	5	5	4	22
23	TYEM	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	4	22	5	4	4	4	5	22	4	4	5	5	4	22
24	RAPT	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
25	ROS	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
26	MIN	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
27	NVA	5	4	4	4	4	21	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
28	RMO	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
29	YUKI	4	4	4	4	2	18	3	4	4	4	4	19	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
30	JRANC	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21	5	4	5	5	4	23

Lampiran 9. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Variabel Kehandalan

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,906	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	17,03	3,344	,649	,909
X1.2	17,27	3,237	,847	,872
X1.3	17,23	3,151	,871	,866
X1.4	17,33	3,264	,749	,889
X1.5	17,27	2,754	,775	,891

Lampiran 10. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Variabel Bukti Fisik

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 dataset

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,880	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	16,80	5,407	,844	,844
X2.2	16,10	8,714	,874	,848
X2.3	16,13	8,809	,849	,852
X2.4	16,23	9,220	,753	,869
X2.5	16,87	5,982	,786	,851

Lampiran 11. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Variabel Daya Tanggap

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	N of Items
,946	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	17,53	3,154	,916	,922
x3.2	17,50	3,155	,896	,926
X3.3	17,47	3,430	,699	,961
X3.4	17,53	3,223	,867	,931
X3.5	17,57	3,220	,895	,926

Lampiran 12. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Variabel Jaminan

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	N of Items
,879	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	17,00	4,000	,796	,839
X4.2	17,13	4,051	,874	,830
X4.3	17,10	4,024	,852	,832
X4.4	17,33	3,057	,616	,937
X4.5	17,03	4,102	,751	,849

Lampiran 13. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Variabel Empati

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	N of Items
,926	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	17,37	2,999	,844	,904
X5.2	17,43	3,082	,706	,929
X5.3	17,23	2,806	,876	,896
X5.4	17,20	2,855	,826	,906
X5.5	17,30	2,976	,792	,913

Lampiran 14. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien

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	N of Items
,987	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	17,97	3,895	,979	,980
Y2	17,97	3,895	,979	,980
Y3	17,93	3,995	,920	,989
Y4	18,00	3,931	,960	,983
Y5	18,00	3,931	,960	,983

49	MILA	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
50	RIKHA	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
51	UTRI	5	5	5	4	5	24	3	5	4	5	4	21	4	5	5	5	4	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
52	ANTI	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	3	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25
53	INUS	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
54	INDU	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
55	INTA	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
56	ATHI	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
57	AS IN	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
58	N DW	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
59	LYON	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
60	MINAH	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
61	RMAT	5	5	5	4	4	23	4	4	5	4	4	21	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
62	INTA	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
63	JTRI	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
64	ITA (P	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	4	22	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
65	VULAN	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	5	23
66	ZKA (4	4	5	5	4	22	4	5	5	5	5	24	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	5	24
67	LANI	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
68	RANI	4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25
69	ASAR	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23
70	FATH	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
71	MULY	4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	5	24	4	4	5	5	4	22
72	FIALU	4	4	4	5	4	21	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	4	22	5	4	5	4	5	23	4	4	5	4	4	21
73	IYANT	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23
74	KAAG	4	4	4	5	4	21	4	5	5	4	4	22	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23

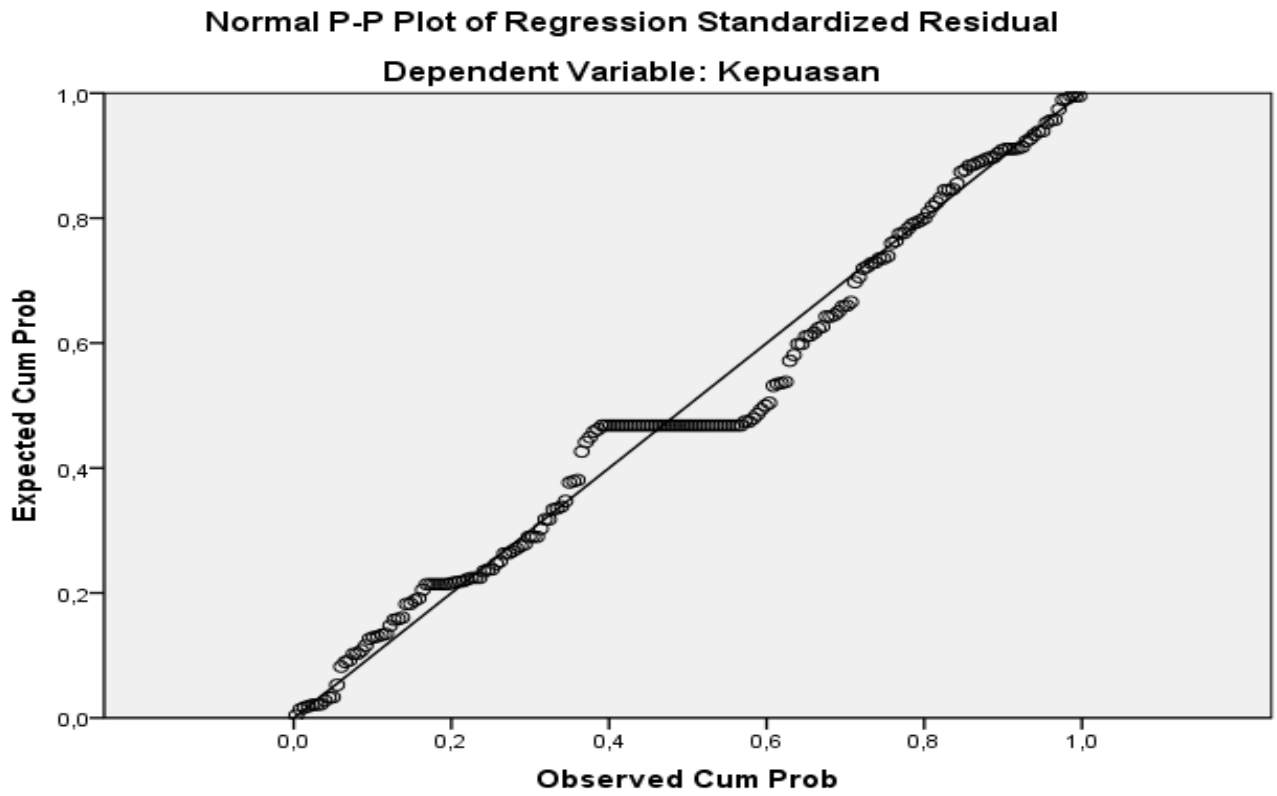
75	SIMAN	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23
76	JLAN	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
77	MITA	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
78	JULI (5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
79	IRTI (5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
80	ITA (P	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25
81	NO (4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	21
82	JTRI (5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	3	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25
83	GUS (5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	4	23	5	4	5	5	5	24	5	4	4	5	4	22
84	NARN	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	4	21
85	NYA	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
86	JIA (P	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
87	ANA	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
88	MAD	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
89	TINAH	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
90	NINIK	5	4	4	5	5	23	4	5	4	5	4	22	4	5	4	4	4	21	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	4	23
91	IDIAS	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
92	MR	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
93	RSON	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
94	ANIS	5	5	5	5	5	25	3	5	4	5	4	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	5	23	5	4	5	5	5	24
95	AHAF	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
96	IAWA	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
97	VIARI	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
98	IA (P	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
99	LISA (5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
100	ATIVA	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25

153	JURNA	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
154	KINI	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
155	YHAN	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	5	23	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20
156	ICO	4	5	5	5	5	24	4	4	5	5	4	22	4	4	4	5	5	22	5	4	3	5	5	22	5	5	5	5	4	24
157	SIRA	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
158	AVIP	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	4	24	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	5	23
159	H SA	5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
160	MATA	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
161	PTIAN	4	4	3	4	4	19	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
162	YU P	4	4	4	5	4	21	5	4	5	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	5	5	4	5	23	4	4	5	4	4	21
163	NDY	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	4	21
164	YOGA	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
165	SKA	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
166	HEND	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	4	21
167	INA	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	4	23	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23	4	4	5	4	4	21
168	AHID	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
169	AN S	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
170	AGUS	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	4	21
171	ILA	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21
172	KA P	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	4	21
173	ARTA	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
174	VI AVU	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25
175	INA	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	4	5	4	4	5	22	5	4	5	5	5	24
176	RIO L	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25
177	ANI	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	4	23	4	5	4	5	5	23	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
178	NDA	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	5	24	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20

179	WI	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	3	20	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22
180	BILA	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	4	21	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23
181	JNGK	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25
182	TNO	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
183	JAYA	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	5	22	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
184	ANI	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
185	GUS	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
186	IAH	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
187	MAI	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25
188	DAH	5	4	5	4	4	22	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23
189	NOM	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	4	22	3	5	5	4	5	22	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20
190	NTA	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	5	23	4	4	5	4	4	21
191	DKO	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
192	KIMIN	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23
193	GENG	5	5	5	4	4	23	4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	5	24	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20

Lampiran 16. Hasil Uji Normalitas

Charts



Lampiran 17. Hasil Korelasi

Correlations							
		Kepuasan	Kehandalan	Bukti Fisik	Daya Tanggap	Jaminan	Empati
Pearson Correlation	Kepuasan	1,000	,543	,568	,498	,587	,592
	Kehandalan	,543	1,000	,541	,609	,533	,694
	Bukti Fisik	,568	,541	1,000	,558	,743	,583
	Daya Tanggap	,498	,609	,558	1,000	,600	,617
	Jaminan	,587	,533	,743	,600	1,000	,547
	Empati	,592	,694	,583	,617	,547	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan		,000	,000	,000	,000	,000
	Kehandalan	,000		,000	,000	,000	,000
	Bukti Fisik	,000	,000		,000	,000	,000
	Daya Tanggap	,000	,000	,000		,000	,000
	Jaminan	,000	,000	,000	,000		,000
	Empati	,000	,000	,000	,000	,000	
N	Kepuasan	193	193	193	193	193	193
	Kehandalan	193	193	193	193	193	193
	Bukti Fisik	193	193	193	193	193	193
	Daya Tanggap	193	193	193	193	193	193
	Jaminan	193	193	193	193	193	193
	Empati	193	193	193	193	193	193

Lampiran 18. Hasil Uji Regresi Secara Uji – T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,377	1,444		3,724	,000
	Kehandalan	,133	,078	,136	1,713	,088
	Bukti Fisik	,118	,072	,139	1,647	,101
	Daya Tanggap	,023	,074	,023	,306	,760
	Jaminan	,251	,084	,253	2,975	,003
	Empati	,265	,081	,265	3,253	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 19. Hasil Uji Regresi Secara Uji – F

ANOVA^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	360,306	5	72,061	33,103	,000 ^a
	Residual	407,082	187	2,177		
	Total	767,389	192			

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Daya Tanggap, Kehandalan, Bukti Fisik
b. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 20. Hasil Uji Determinasi Uji – R

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	,685 ^a	,470	,455	1,475	,470	33,103	5	187	,000	1,622

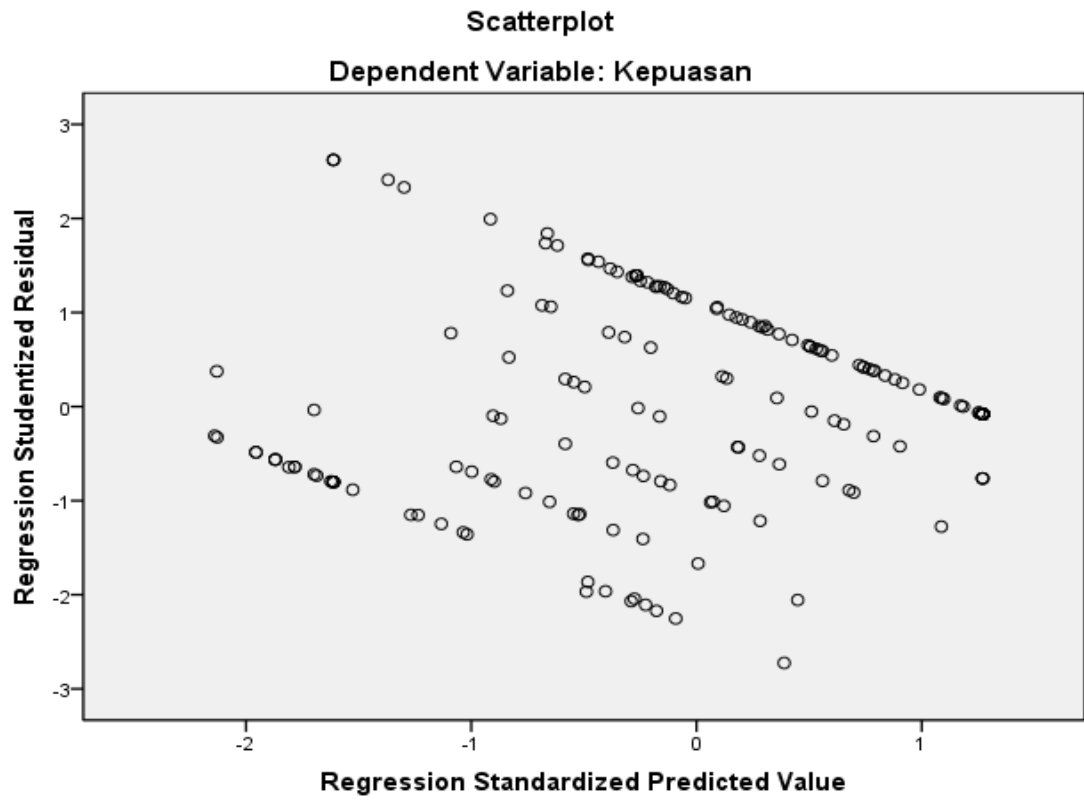
a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Daya Tanggap, Kehandalan, Bukti Fisik

b. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 21. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,377	1,444		3,724	,000					
	Kehandalan	,133	,078	,136	1,713	,088	,543	,124	,091	,453	2,208
	Bukti Fisik	,118	,072	,139	1,647	,101	,568	,120	,088	,398	2,514
	Daya Tanggap	,023	,074	,023	,306	,760	,498	,022	,016	,488	2,051
	Jaminan	,251	,084	,253	2,975	,003	,587	,213	,158	,393	2,545
	Empati	,265	,081	,265	3,253	,001	,592	,231	,173	,428	2,336

a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 22. Hasil Uji Heterokedatisitas

Lampiran 23. 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	,685 ^a	,470	,455	1,475	,470	33,103	5	187	,000	1,622

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Daya Tanggap, Kehandalan, Bukti Fisik

b. Dependent Variable: Kepuasan