

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT
JALAN DI RSUD. Dr. MOEWARDI
SURAKARTA**

TUGAS AKHIR

Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai
Sarjana Sains Terapan



KHAIRIL NOVRIANTO ZAM

08150457N

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2016**

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD. DR. MOEWARDI SURAKARATA

Oleh :
Khairil Novrianto Zam
08150457N

Surakarta, 29 Juni 2016

Menyetujui Untuk Ujian Sidang Tugas Akhir

Pembimbing Utama



Rosita Yuniati, S.psi., M.Psi., Psi

Pembimbing Pendamping



Dharwany M. Hasibuan , SE., MM

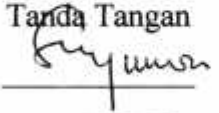



LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD. Dr. MOEWARDI SURAKARTA

Oleh :
Khairil Novrianto Zam
08150457N

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 04 Agustus 2016

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji I	: <u>Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc.</u>		08-08-2016
Penguji II	: <u>Drs. Waluyo Budi Atmoko, MM</u>		08-08-2016
Penguji III	: <u>Dharwany M. Hasibuan, SE., MM</u>		08-08-2016
Penguji IV	: <u>Rosita Yuniati, S.Psi., M. Psi., Psi</u>		08-08-2016

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi




Ratno Agung Samsumaharto, S.Si., M.Sc.
NIS. 01.04.076

PERSEMBAHAN

“Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan dengan sabar dan tetap menegakkan sholat, Sesungguhnya Allah SWT menyertai orang-orang yang sabar”.

(Q.S. Al-Baqoroh : 153)

Kupersembahkan Tugas Akhir ini kepada :

- **Ayah dan Ibu yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, serta doa dan kasih sayang yang tak henti-hentinya.**
- **Dosen Pembimbingku yang selalu sabar mengajari samapi aku mengerti.**
- **Sahabat sekaligus seperantaun dari Sulawesi Selatan (Vivi, Anti, Said, Shoviana, Septi, Fatsya, Juwita, Ippang, Sulham, Wahid, Apri) yang banyak mengajarkan hal penting bagi penulis dan setia menemani susah dan senang.**
- **Ciptaan-Nya yang masih rahasia.**
- **Almamaterku, Bangsa dan Negara.**

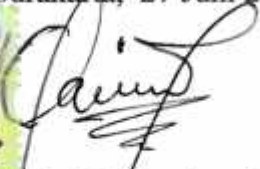
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila tugas akhir ini merupakan jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/tugas akhir orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 27 Juni 2016




Khairil Novrianto Zam
NIM 08150457N

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa oleh karena berkat rahmat dan pertolongan-Nyalah sehingga penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD. Dr. Moewardi Surakarta” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi Surakarta.

Banyak hal yang penulis alami selama dalam proses pendidikan, sampai terwujudnya Tugas Akhir ini. Selama penyusunan tugas akhir ini, penulis telah mendapatkan banyak semangat, dorongan, bimbingan serta bantuan baik moral atau materil, secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Djoni Taringan., MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi di Surakarta.
2. Ratno Agung Samsumaharto, S.Si., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi di Surakarta.
3. Tri Mulyowati, SKM., M.Sc, selaku Ketua Program Studi D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi di Surakarta.
4. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Perpustakaan beserta staf, karyawan, karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.

5. Kedua orang tua serta keluarga yang telah memberikan semangat dan dorongan spiritual maupun material kepada penulis selama masa perkuliahan hingga terselesaikannya tugas akhir ini.
6. Rosita Yuniati, S.Psi., M.Psi., Psi, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan berbagi pengalaman selama penyusunan tugas akhir ini.
7. Dharwany M.Hasibuan, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan masukan, arahan, dan saran yang berharga dalam penelitian dan penyusunan tugas akhir ini.
8. Vivi, Anti, Said, Fatsya, Septi, Ana, Juwi, Wahid, Apri, Sulham, Ippang yang secara khusus membantu penulis dari masa kuliah, penelitian sampai akhir penulisan tugas akhir.
9. Ciptaan-Nya yang terus menerus memberikan dukungan doa, semangat dan dukungan kasih sayang kepada saya.
10. Pimpinan, staf, karyawan, karyawan RSUD. Dr. Moewardi Surakarta.
11. Yunita, Hana, Maya yang terus kompak bersama penulis dalam penyusunan tugas akhir.
12. Teman-teman mahasiswa Program D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta yang telah ikut memberikan dukungan, semangat, dan kerjasamanya selama kuliah sampai penyusunan tugas akhir ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis dengan hati yang tulus memohon semoga Tuhan selalu memberikan rahmat dan berkat yang melimpah kepada pihak yang telah banyak membantu sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan baik isi maupun penulisan. Maka dari itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari siapapun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dalam ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta,05 Agustus 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kualitas Pelayanan	8
1. Definisi Kualitas Pelayanan	8
2. Kualitas Pelayanan Kesehatan	10
3. Karakteristik Pelayanan Jasa.....	12
4. Indikator Kualitas Pelayanan	14
B. Loyalitas Pasien	17

1. Definisi Loyalitas Pasien.....	17
2. Membangun Loyalitas.....	19
3. Karakteristik Loyalitas	21
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas.....	21
C. Kerangka Konsep	25
D. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Populasi dan Sampel	27
1. Populasi.....	27
2. Sampel.....	27
B. Metode Penelitian.....	28
C. Variabel Penelitian	28
D. Definisi Operasional.....	34
E. Jalannya Penelitian.....	36
F. Indikator Variabel	37
G. Analisis Data	38
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	38
2. Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Profil RSUD. Dr. Moewardi Surakarta.....	41
B. Deskripsi Data Karakteristik Responden	42
1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
2. Berdasarkan Usia	42
3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan	43
4. Berdasarkan Jumlah Berobat Atau Kunjungan	44
C. Uji Instrumen Penelitian	44
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas	51
3. Uji Hipotesis	52
D. Pembahasan.....	55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Kesimpulan	59
B. Keterbatasan Penelitian	60
C. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	L

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konsep	25
Gambar 3.1. Jalannya Penelitian.....	36

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 <i>Blue Print</i> Penelitian Skala Variabel Independent/Variabel Bebas (X)	30
Tabel 3.2 <i>Blue Print</i> Kualitas Pelayanan (X) Sebelum Try Out	30
Tabel 3.3 <i>Blue Print</i> Kualitas Pelayanan (X) Setelah Try Out	31
Tabel 3.4 <i>Blue Print</i> Penelitian Skala Variabel Dependent/Variabel Terikat (Y)	33
Tabel 3.5 <i>Blue Print</i> Loyalitas (Y) Sebelum Try Out.....	34
Tabel 3.6 <i>Blue Print</i> Loyalitas (Y) Setelah Try Out	34
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	43
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jumlah Berobat	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X ₁) Sebelum Try Out.....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X ₁) Sesudah Try Out	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan X ₂ Sebelum Try Out	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan (X ₂) Sesudah Try Out	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (X ₃) Sebelum Try Out	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (X ₃) Sesudah Try Out.....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (X ₄) Sebelum Try Out.....	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (X ₄) Sesudah Try Out	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Empati (X ₅) Sebelum Try Out.....	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Empati (X ₅) Sesudah Try Out	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y) Sebelum Try Out.....	50

Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y) Sesudah Try Out	51
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	52
Tabel 4.18 Cofficients	52
Tabel 4.19 ANNOVA	54
Tabel 4.20 Model Summary.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	L-1
Lampiran 2. Surat Selesai Penelitian Penelitian	L-2
Lampiran 3. Kuesioner.....	L-3
Lampiran 4. Skor Hasil Penelitian	L-7
Lampiran 5. Data Responden.....	L-8
Lampiran 6. Hasil Statistik Deskripsi Responden	L-11
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Kuesioner Sebelum Try Out.....	L-12
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Kuesioner Sesudah Try Out.....	L-13
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	L-16
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pasien	L-19
Lampiran 10. Hasil Uji Linear Regression	L-21

INTISARI

NOVRIANTO, K, Z. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSUD. Dr. Moewardi Surakarta. Program Studi D-IV Analis Kesehatan. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.*

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor penting yang dapat membantu terbentuknya niat untuk loyal dalam membeli suatu jasa rumah sakit itu kembali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD. Dr. Moewardi Surakarta.

Penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Kriteria sampel yang dimasukkan kedalam penelitian ini adalah pasien yang berobat lebih dua sekali. Sampel untuk uji coba kuesioner sebanyak 40 responden dan 200 sampel untuk penelitian. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode program SPSS. Analisis data yang dilakukan berupa uji deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji koefisien regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil uji koefisien regresi linear secara sendiri-sendiri (parsial) menunjukkan bahwa *kualitas pelayanan* tidak berpengaruh terhadap *loyalitas pasien* rawat jalan di RSUD. Dr. Moewardi Surakarta. Begitu pula dengan hasil Uji *F* pada uji koefisien regresi secara bersama-sama (simultan) juga tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien.

ABSTRAK

Novrianto, K, Z. 2016. The Influence of The Quality of Health Services on Loyalty Outpatients at Dr. Moewardi Regional Public Hospital of Surakarta. The Study Program of Four-Year Diploma (D-IV) in Medical Laboratory Technology. The Faculty of Health Sciences. Setia Budi University.

The quality of health service care is an important factor that can help the formation of intent to loyal in purchasing of hospital services it back. The purpose of this study was to examine the effect of service quality on loyalty outpatient in Dr. Moewardi Regional Public Hospital of Surakarta.

This study uses a non-probability sampling technique by purposive sampling method. Samples were incorporated into the study are patients treated more than two once. Samples for testing the questionnaire by 40 respondents and 200 samples for research. Data were analyzed using SPSS. The data analysis and reliability, multiple linear regression coefficient test.

Based on the test results of the linear regression coefficient of the linear regression coefficient individually (partial) showed that quality of service does not affect the loyalty of outpatients in Dr. Moewardi Surakarta Hospital. Similarly, the F test results on the regression coefficients together (simultaneously) also did not show a significant effect.

Keywords : The Quality Of Health Services, Patient Loyalty.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit menjadi ujung tombak pembangunan dan pelayanan kesehatan masyarakat, namun tidak semua rumah sakit yang ada di Indonesia memiliki standar pelayanan dan kualitas yang sama. Semakin banyaknya rumah sakit di Indonesia serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, rumah sakit harus berupaya untuk mempertahankan konsumennya di tengah persaingan yang semakin ketat. Hal itu menjadi salah satu dasar rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas pada setiap jenis pelayanan yang diberikan baik untuk pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap maupun pelayanan gawat darurat (Gunawan dan Djati, 2011)

Pelayanan yang membuat pasien untuk membeli ulang salah satunya terdapat di pelayanan rumah sakit. Sistem pelayanan rumah sakit dibedakan menjadi dua yaitu pelayanan rawat jalan dan pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap merupakan merupakan pelayanan medis yang utama di rumah sakit dan merupakan tempat untuk interaksi antara pasien dan rumah sakit yang berlangsung lama, sehingga sangat mempengaruhi kepuasan pasien karena menyangkut perasaan pasien, mutu pelayanan dan citra rumah sakit. Hak pasien dalam mendapatkan perasaan puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan tercermin dalam UUD 1945 pasal 28 dan UU No. 36 tahun 2009 tentang

kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang berhak dalam memperoleh akses atas sumber daya kesehatan (Aryani dan Rosinta 2010).

Tingkat persaingan yang semakin ketat dikalangan usaha rumah sakit mempersyaratkan adanya daya saing bagi rumah sakit agar dapat memenangkan persaingan yang ada. Salah satu bentuk daya saing yang harus diciptakan oleh usaha rumah sakit adalah kualitas layanan. Rumah sakit harus berupaya meningkatkan kualitas jasa pelayanannya secara terus menerus. Semakin tinggi tingkat pemahaman masyarakat terhadap pentingnya kesehatan untuk mempertahankan kualitas hidup, maka masyarakat pengguna akan semakin kritis dalam menerima produk jasa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan rumah sakit perlu terus menerus dilakukan (Gunawan dan Djati, 2011)

Jika kebutuhan dan keinginan pasien terpenuhi maka mereka akan membeli jasa rumah sakit kembali atau membentuk loyalitas dengan rumah sakit, namun tenaga kesehatan sering tidak menyadari bahwa pelayanan adalah hal utama agar pasien niat untuk melakukan pembelian ulang dan kebutuhan pasien sudah merupakan dimensi dari kualitas pelayanan. Adapun dimensi atau kebutuhan tersebut menurut Efendy, 2010 (dalam Asmita, 2008) adalah kualitas pelayanan sebagai bukti fisik dari rumah sakit (*tangibles*), kehandalan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya (*reliability*), kualitas pelayanan yang cepat tanggap dan segera (*responsiveness*), pelayanan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien (*assurance*), pelayanan dengan komunikasi yang baik dan perhatian pribadi serta pemahaman kebutuhan pasien (*empathy*). Kesembuhan dari pasien di samping obat yang dimakan sangat berpengaruh dan

rasa empati kepada pasien. Mereka menginginkan agar dilayani tanpa membedakan golongan, suku dan agama. Hal yang sama dinyatakan oleh Zethmal, Berry & Parasuraman (dalam Gunawan & Djati, 2011) bahwa ada lima dimensi kualitas jasa, yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Kualitas jasa yang ditawarkan dapat dinilai melalui dua sudut pandang. Sudut pandang yang pertama adalah dinilai dari kualitas teknik dimana kualitas jasa dapat ditentukan dari hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri. Sudut pandang yang kedua adalah melalui kualitas proses pelayanan yang meliputi cara penyampaian jasa, dengan kata lain terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang diterima. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan dan jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal. (Supriatin dan Sugiharto, 2009)

Loyalitas pelanggan kerap kali dikaitkan dengan perilaku pembelian ulang. Keduanya memang berhubungan, namun sesungguhnya berbeda, pembelian ulang itu hanya melakukan pembelian tanpa merekomendasikan kepada kerabat atau orang terdekat dan konsumen membeli mungkin hanya satu-satunya yang paling murah atau karena hanya itu merek yang ada, sedangkan pelanggan loyal akan melakukan pembelian ulang secara teratur dan merekomendasikan kepada kerabat serta membeli produk atau jasa dikarenakan keinginan dalam hati. Dalam konteks merek, misalnya, loyalitas mencerminkan komitmen psikologis terhadap merek

tertentu, sedangkan perilaku pembelian ulang semata-mata menyangkut pembelian merek tertentu yang sama secara berulang kali (bisa dikarenakan memang hanya satu-satunya merek yang tersedia, merek termurah, dan sebagainya). (Tjiptono dan Diana, 2015)

Loyalitas merupakan suatu faktor penting bagi suatu perusahaan untuk dapat terus bertahan dalam persaingan bisnis. Loyalitas pelanggan tercermin dari antusias pelanggan atau produk jasa. Loyalitas merupakan pembelian berulang yang dilakukan oleh seorang pelanggan karena komitmen pada suatu merk atau perusahaan dan mampu menolak tarikan dari pesaing yang menyediakan jasa atau produk yang sama. Menurut Griffin (2005 (dalam Dewi 2009) pelanggan loyal akan melakukan pembelian ulang secara teratur, membeli antar lini produk dan jasa, mereferensikan kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.

Studi tentang pembentukan loyalitas masih terdapat keragaman hasil yang disebabkan oleh perbedaan variabel pembentuk loyalitas, objek, dan setting penelitian (Patras 2013). Mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya yang mengambil kualitas pelayanan dan loyalitas sebagai variabel penelitiannya, seperti penelitian yang diambil oleh Gunawan dan Djati (2011), dengan mengambil objek pasien di Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja Bali bahwa kualitas layanan yang terdiri dari tampilan fisik (*tangible*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien. Kehandalan (*reliability*) merupakan dimensi yang mempunyai pengaruh dominan terhadap loyalitas pasien.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Patras (2013) dengan objek pada pasien RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado menyimpulkan bahwa secara simultan bukti nyata, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Secara parsial daya tanggap, jaminan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien sedangkan bukti nyata, empati dan kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Keragaman hasil penelitian tersebut menunjukkan belum ada konsistensi hasil penelitian dalam pembentukan loyalitas pasien dikarenakan objek, pengukuran variabel dan teori yang digunakan berbeda-beda. Hal tersebut memberi peluang peneliti untuk mengkonfirmasi kembali faktor pembentuk loyalitas yaitu kualitas pelayanan. Selain karena keragaman hasil pada penelitian sebelumnya peneliti juga tertarik pada pasien rawat jalan yang datang berulang kali hanya untuk melakukan konsultasi atau melakukan control terhadap penyakitnya dan melakukan *check up* dan lain sebagainya, sehingga peneliti ingin mengetahui apakah pasien ini adalah betul pasien yang loyal terhadap rumah sakit melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam hal ini rumah sakit RSUD. Dr. Moewardi Surakarta. Maka peneliti tertarik untuk menguji apakah dimensi kualitas layanan berpengaruh dalam membentuk niat pasien untuk loyal terhadap rumah sakit, dengan mengambil objek penelitian di RSUD. Dr. Moewardi Surakarta. Untuk itu peneliti mengajukan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSUD. Dr. Moewardi Surakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, sehingga di buatlah rumusan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah dimensi variabel kualitas pelayanan , tampilan fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD. Dr. Moewardi Surakarta?
2. Dimensi manakah yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD. Dr. Moewardi Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari tampilan fisik (*tangible*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD. Dr. Moewardi Surakarta.
2. Untuk mengetahui dimensi manakah yang paling signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD. Dr. Moewardi Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan seperti bagi :

1. Instansi Rumah Sakit

Bagi RSUD. Dr. Moewardi di Surakarta, dapat mengetahui penilaian loyalitas yang mengacu pada suatu sistem formal.

2. Institusi Lembaga Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori mengenai pengaruh pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien rawat jalan yang dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya khususnya di bidang yang sesuai, dan dapat menambah referensi kepustakaan di bidang manajemen.

3. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk menganalisis serta memecahkan masalah yang ada secara ilmiah berdasarkan metode penelitian yang ada serta menambah wawasan dan pengalaman peneliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

1. Definisi Kualitas Pelayanan

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan / cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim (2008) (dalam Hardiansyah, 2011) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Berbagai definisi diberikan untuk menjelaskan tentang jasa pelayanan, Tjiptono (2007) (dalam Wungow 2013) menyatakan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta

ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Menurut Yulianto (2010) kualitas pelayanan merupakan aktivitas utama dalam strategi marketing yang dilakukan oleh perusahaan dimana perusahaan harus memiliki komitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas agar mampu tumbuh dan berkembang.

Gagliano (1998) (dalam Utama 2003) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah pandangan konsumen terhadap hasil perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang diperoleh dari pelayanan.

Kotler (2000) (dalam Rian 2015) mendefinisikan pelayanan jasa, adalah suatu perbuatan di mana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok / orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk.

Menurut Parasuraman *et al.*, 1988 definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Handayani dan Iriyanto, 2009).

Dari beberapa pengertian di atas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah usaha atau kegiatan yang dilakukan untuk menghasilkan sesuatu yang tidak berwujud, namun dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pemakai jasa dan dinikmati serta dinilai oleh penerima jasa itu sendiri.

2. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*). (Hardiansyah, 2011)

Kualitas pelayanan kesehatan adalah faktor yang dapat membuat pasien menggunakan jasa rumah sakit kembali. Kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, perhatian dan keramahan petugas dalam melayani pasien serta kesembuhan penyakit yang di derita oleh pasien pelayanan yang bermutu akan tergantung pada proses pelaksanaan kegiatan itu sendiri, sumber daya yang diberikan dengan kegiatan pelayanan itu, faktor lingkungan yang mempengaruhi dan manajemen pelayanan (Azkha dan Elnovriza, 2006).

Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke rumah sakit (Purwanto, 2007 dalam Triwibowo, 2012).

Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit dengan demikian pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan kepada pasien (Utama, 2003).

Pelayanan kesehatan yang baik harus memenuhi syarat-syarat yaitu tersedia dan terjangkau tepat kebutuhan, tepat sumber daya, tepat standar profesi / etika profesi, wajar dan aman, kualitas memuaskan bagi pasien yang dilayani. Menurut Sulastomo (2003) (dalam Ristrini 2005) pelayanan medis yang baik adalah pelayanan medis yang memenuhi syarat-syarat berikut :

- a. Didasari oleh praktek medis yang rasional dan didasari oleh ilmu kedokteran.
- b. Mengutamakan pencegahan.
- c. Terjadinya kerja sama antara dokter dengan pasien.
- d. Mengobati seseorang sebagai keseluruhan.
- e. Memelihara kerja sama antara petugas medis dan pasien.
- f. Berkoordinasi dengan pekerja sosial.
- g. Mengkoordinasi semua jenis pelayanan medis.
- h. Mengaplikasikan pelayanan modern dari ilmu kedokteran yang dibutuhkan masyarakat.

Jadi dari teori diatas bentuk layanan jasa rumah sakit antara lain mampu menangani penyakit yang diderita pasien, keramahan dan kesiagapan para dokter, perawat maupun karyawan sehingga diharapkan pasien tidak hanya loyal atau

kembali menggunakan jasa rumah sakit itu kembali tetapi pasien juga merasa puas dan menaruh kepercayaan terhadap rumah sakit.

3. Karakteristik Pelayanan Jasa

Berbagai riset dan literatur manajemen dan pemasaran jasa mengungkap bahwa jasa memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengola dan memasarkannya. Keempat karakteristik utama tersebut dinamakan paradigma IHIP : *Intangibility*, *Hetereogeneity*, *Inseparability*, dan *Perishability*. Zeithaml, et al. (1985) (dalam Tjiptono dan Chandra 2011) menyimpulkan bahwa empat karakteristik jasa yang paling banyak diacu adalah *intangibility*, *inseparability* atau *simultaneity*, *hetereogeneity* atau *non-standardization*, dan *perishability*.

a. *Intangibility*

Jasa bersifat *Intangibility* artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seseorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jaa sebelum ia mengalami atau mengonsumsi sendiri. Apabila pelanggan membeli jasa tertentu maka ia hanya menggunakan, memanfaatkan atau menyewa jasa tersebut, namun tidak memiliki jasa yang dibelinya.

b. *Heterogenelty*.

Jasa bersifat strategi variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut diproduksi. Sebagai contoh, dua orang yang datang ke salon yang sama dan meminta model rambut yang sama

tidak akan mendapatkan hasil yang seratus persen identik (kecuali kalau keduanya minta rambutnya dibuat plontos).

c. *Inseparability*.

Jasa bersifat *Inseparability* artinya jasa dijual terlebih dahulu kemudian baru diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Berbeda dengan produk yang biasanya diproduksi terlebih dahulu baru dapat dikonsumsi

d. *Perishability*.

Jasa bersifat *Perishability* artinya jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali atau dikembalikan .

Kotler & Armstrong (1996) (dalam Musanto 2004) mengemukakan bahwa terdapat 4 karakteristik jasa antara lain :

- a. *Intangibility* (Tidak terwujud). Jasa tidak terwujud, tidak dapat dilihat, dicicipi, dirasakan dan didengar sebelum dibeli.
- b. *Inseparability* (Tidak dipisahkan). Jasa tidak dapat dipisahkan dari pemberi jasa itu, baik pemberi jasa itu adalah orang maupun mesin. Jasa tidak dapat dijejerkan pada rak-rak penjualan dan dibeli oleh konsumen kapan saja dibutuhkan.
- c. *Perishability* (Tidak dapat tahan lama). Jasa tidak dapat tahan lama, karenanya tidak dapat disimpan untuk penjualan atau penggunaan di kemudian hari. Sifat jasa yang tidak tahan lama ini bukanlah masalah kalau permintaan tetap atau teratur, karena jasa-jasa sebelumnya dapat dengan

mudah disusun terlebih dahulu, kalau permintaan berfluktuasi, perusahaan jasa akan dihadapkan pada berbagai masalah yang sulit.

- d. *Variability* (Keanekarupaan). Jasa sangat beraneka rupa, karena tergantung siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan. Seringkali pembeli jasa menyadari akan keanekarupaan yang besar ini dan membicarakan dengan yang lain sebelum memilih satu penyedia jasa.

Dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa banyaknya tempat penyedia jasa pelayanan kesehatan sehingga persaingan semakin ketat dalam menarik pelanggan oleh karena itu penyedia jasa pelayanan kesehatan sebaiknya memiliki keunggulan dan karakteristik dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga apa yang diterima dan dirasakan pasien akan nilai berbeda dengan penyedia jasa lainnya. Hal ini di dukung pernyataan Ferrinadewi dan Djati (2004) dalam era kompetitif ini kesuksesan pemasaran penyedia jasa terletak pada keunggulan kompetitif. Keunggulan kompetitif yang sesungguhnya adalah adanya “diferensiasi”. Keunggulan kompetitif ada bila dapat “dirasakan” oleh konsumen atau dengan kata lain diferensiasi harus dicerminkan dalam atribut produk atau jasa yang merupakan kriteria pembelian utama, diferensiasi tersebut menjadi lebih bermakna ketika keunggulan tersebut tidak dimiliki pesaing.

4. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan atau penyedia jasa supaya dapat bertahan. Keberhasilan perusahaan atau penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat

ditentukan dengan pendekatan kualitas pelayanan yang telah dikembangkan (Lipoyadi, 2006 dalam Mongkaren, 2013).

Baik tidaknya kualitas pelayanan jasa sangat tergantung pada kemampuan si penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen secara konsisten. Model atau dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuratman dkk (1985) (dalam Suharno dan Shihab 2012) lebih lanjut disebutkan ada 5 (lima) yakni :

- a. Bukti fisik atau *Tangibles* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. Keandalan atau *Reliability* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.
- c. Ketanggapan atau *Responsiveness* yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. Jaminan dan kepastian atau *Assurance* yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.

- e. Empati atau *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Kotler (2002) (dalam Sriwidodo dan Indriastuti 2010) menyimpulkan hal yang sama bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai atau memiliki lima dimensi antara lain :

- a. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan pengguna berarti ketepatan waktu.
- b. *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen.
- c. *Assurance* (Jaminan), yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan.
- d. *Empathy* (empati), yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para

karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

- e. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Dari beberapa teori di atas penulis menyimpulkan dimensi bukti fisik, kandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan atau sebagai indikator karena beberapa teori mengatakan hal yang serupa. Dengan meningkatkan kelima dimensi akan menjadi sasaran strategis agar rumah sakit dapat tumbuh dan berkembang dan tetap eksis dalam menghadapi perubahan dan persaingan yang ketat antar penyedia pelayanan jasa.

B. Loyalitas Pasien

1. Definisi Loyalitas Pasien

Loyalitas secara harfiah diartikan kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Mowen dan Minor (1998) (dalam Mardalis 2005) mendefinisikan loyalitas sebagai kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merek tersebut dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa mendatang.. Sedangkan Dharmayanti (2006) mendefinisikan loyalitas sebagai respon perilaku atau pembelian yang bersifat bias dan terungkap secara terus-menerus oleh pengambil keputusan dengan memperhatikan satu atau lebih

merek alternative dari sejumlah merek sejenis dan merupakan fungsi proses psikologi. Ini berarti loyalitas selalu berkaitan dengan preferensi pelanggan dan pembelian ulang.

Menurut Puspitasari dan Edris (2011) loyalitas merupakan keputusan pelanggan untuk secara sukarela berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama. Sedangkan Menurut Griffin (1996) (dalam Dharmayanti 2006) pelanggan yang loyal adalah mereka yang antusias dengan produk atau jasa tertentu sehingga mereka membeli kembali jasa atau produk serta mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal.

Olson (1993) (dalam Musanto 2004) mendefinisikan loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk / jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang berulang-ulang tersebut. Pelanggan (*Customer*) berbeda dengan konsumen (*Consumer*), seorang dapat dikatakan sebagai pelanggan apabila orang tersebut mulai membiasakan diri untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan oleh badan usaha. Kebiasaan tersebut dapat dibangun melalui pembelian ulang dalam jangka waktu tertentu, apabila dalam jangka waktu tertentu tidak melakukan pembelian ulang maka orang tersebut tidak dapat dikatakan sebagai pelanggan tetapi sebagai seorang pembeli atau konsumen.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting dan sangat berpengaruh terhadap

loyalitas pasien, tanpa adanya pelayanan yang tepat dan baik, jasa yang ditawarkan akan kurang diminati oleh pasien sehingga pasien hanya membeli atau menggunakan jasa tersebut bukan karena loyal atau komitmen tetapi karena hal lain, misalnya karena status atau citra rumah sakit serta teknologi yang digunakan lebih unggul dari rumah sakit yang lain.

2. Membangun Loyalitas

Sedemikian penting arti loyalitas seorang konsumen bagi organisasi atau perusahaan, maka sudah seharusnya bila perusahaan jasa selalu menempatkan konsumen pada posisi yang paling utama dalam setiap perencanaan dan aktivitas yang dilakukan. Ini berarti standar-standar yang dibuat oleh penyedia jasa selalu berdasarkan pada bagaimana memberikan pelayanan terbaik sehingga pasien akan terus memakai jasa itu secara berulang-ulang (Khasanah dan pertiwi, 2010)

Loyalitas berkembang mengikuti tiga tahap, yaitu kognitif, afektif, dan konatif. Biasanya pelanggan menjadi setia lebih dulu pada aspek kognitifnya, kemudian pada aspek afektif, dan akhirnya pada aspek konatif. Ketiga aspek tersebut biasanya sejalan, meskipun tidak semua kasus mengalami hal yang sama (Mardalis 2005)

a. Tahap pertama: Loyalitas Kognitif

Pelanggan yang mempunyai loyalitas tahap pertama ini menggunakan informasi keunggulan suatu produk atas produk lainnya. Loyalitas kognitif lebih didasarkan pada karakteristik fungsional, terutama biaya, manfaat dan kualitas. Jika ketiga faktor tersebut tidak baik, pelanggan akan mudah pindah ke produk lain.

b. Tahap kedua: Loyalitas Afektif

Loyalitas afektif merupakan fungsi dari sikap kognitif dimana merupakan fungsi dari sikap sebelumnya di tambah dengan kepuasan di periode berikutnya (masa setelah konsumsi). Munculnya loyalitas afektif ini didorong oleh faktor kepuasan yang menimbulkan kesukaan dan menjadi objek sebagai preferensi.

c. Tahap ketiga: Loyalitas Konatif

Konatif menunjukkan suatu niat atau komitmen untuk melakukan sesuatu. Niat merupakan fungsi dari niat sebelumnya (pada masa sebelum konsumsi) dan sikap pada masa setelah konsumsi. Maka loyalitas konatif merupakan suatu loyalitas yang mencakup komitmen mendalam untuk melakukan pembelian.

Dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas yang diberikan dan biaya adalah faktor utama agar pasien niat untuk loyal atau menggunakan jasa rumah sakit itu kembali. Walaupun beberapa teori mengetakan bahwa kepuasan pelanggan adalah faktor penyebab pelanggan akan loyal tetapi sebenarnya hal ini tidak bisa dihubungkan pada rumah sakit karena adanya sistem rujukan (BPJS) dan keterbatasan serta keterpaksaan pasien memilih rumah sakit yang memiliki teknologi penunjang yang unggul dari rumah sakit lain dan biaya yang terjangkau. Hal ini di dukung oleh pernyataan Ferrinadewi dan Djati (2004) yang meyakini bahwa pembelian ulang belum tentu disebabkan karena konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan adakalanya konsumen merasa tidak puas namun tetap setia karena *switching cost* atau perbedaan biaya yang tinggi. Selanjutnya

Tjiptono dan Diana (2015) menagatkan pembelian berulang-ulang dapat terjadi bisa dikarenakan memang hanya satu-satunya yang tersedia, merek termurah dan sebagainya.

3. Karakteristik Loyalitas

Konsumen yang loyal merupakan asset penting bagi perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya. Loyalitas pelanggan (pasien) merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk menciptakan kesetiaan pelanggan terhadap salah satu produk atau jasa yang dihasilkan oleh badan usaha (rumah sakit) tersebut membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang berulang-ulang tersebut (Wungow, 2013)

Pada setiap pembelian kembali ada kesempatan untuk memperkuat atau melemahkan ikatan pelanggan. Sedangkan pelanggan loyal menurut Griffin (2002) dalam Dewi (2009) mempunyai karakter sebagai berikut :

- a) Melakukan pembelian ulang atau secara teratur.
- b) Mengatakan hal yang positif kepada pihak lain.
- c) Memberi rekomendasi pada orang terdekat.
- d) Menunjukkan resistensi atau daya tolak terhadap produk pesaing.

Dari teori diatas dapat dikatakan bahwa standar-standar yang dibuat oleh penyedia jasa selalu berdasarkan pada bagaimana memberikan yang terbaik kepada konsumen sehingga konsumen melakukan pembelian ulang terus menerus.

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas.

Menurut Griffin (2002) (dalam Soegoto 2013) menyatakan konsep loyalitas mengarah kepada perilaku (*behavior*) dibandingkan dengan sikap (*attitude*) dan seorang pelanggan yang loyal akan memperlihatkan perilaku pembelian yang dapat diartikan sebagai pola pembelian yang teratur dan dalam waktu yang lama yang dilakukan oleh unit-unit pembuat atau pengambilan keputusan. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas adalah kualitas pelayanan, citra, dan kepuasan terhadap apa yang diterima.

a. Kualitas Pelayanan

Faktor penting yang dapat membuat pelanggan untuk membeli jasa atau produk adalah kualitas pelayanan. Produk atau jasa yang berkualitas rendah atau kurang baik akan menanggung resiko pelanggan yang tidak setia. Jika kualitas diperhatikan bahkan diperkuat loyalitas pelanggan akan lebih mudah diperoleh. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pelanggan akan menjadi loyal pada produk atau jasa yang berkualitas tinggi dengan harga yang terjangkau. Menurut Salbihaini (2002) (dalam Mardalis, 2005) menyimpulkan dalam penelitiannya kualitas jasa akan memberikan dampak yang baik untuk meningkatkan loyalitas.

Minat untuk membeli ulang atau memakai jasa rumah sakit kembali di masa yang akan datang didasarkan pada apa yang telah dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan yang diberikan, jika pelayanan yang diberikan berkualitas ini akan menimbulkan atau membantu pasien untuk membeli ulang atau loyal terhadap rumah sakit. Hal ini didukung oleh pernyataan

Khusdyah (2012) bahwa minat beli ulang merupakan minat pembelian yang didasarkan atas pengalaman pembelian yang telah dilakukan di masa lalu.

b. Citra Merek

Suatu penyedia jasa akan dilihat melalui citranya, baik citra itu negative ataupun positif. Citra merek yang positif akan memberikan manfaat yang baik bagi penyedia jasa atau produsen untuk lebih dikenal konsumen. Dengan kata lain, konsumen akan menentukan pilihannya untuk membeli produk yang mempunyai citra yang baik. Begitu pula sebaliknya, jika citra merek negative, konsumen cenderung mempertimbangkan lebih jauh lagi ketika akan membeli produk atau jasa (Sangadji dan Sopiah, 2013)

Sunter (1993) (dalam Mardalis, 2005) berkeyakinan bahwa pada masa akan datang hanya dengan citra, maka konsumen akan dapat membedakan sebuah produk atau jasa yang satu dengan yang lain. Oleh karena itu bagi penyedia jasa memiliki citra merek produk dan jasa yang baik sangat penting, dengan konsep citra kualitas pelayanan dan produk yang baik dan dilengkapi dengan identitas yang baik pada akhirnya dapat mengarahkan kepada kesadaran yang tinggi, loyalitas, dan reputasi yang baik.

Andereassen dan Linstead (1998) menyimpulkan dalam hasil penelitiannya citra produk atau jasa mempunyai dampak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berbeda dengan Bloemer, Ruyter dan

Peeters (1998) menyimpulkan bahwa citra tidak memberi dampak langsung kepada loyalitas, namun menjadi variabel moderator antara kualitas jasa atau produk dan loyalitas (Mardalis, 2005).

c. Kepuasan

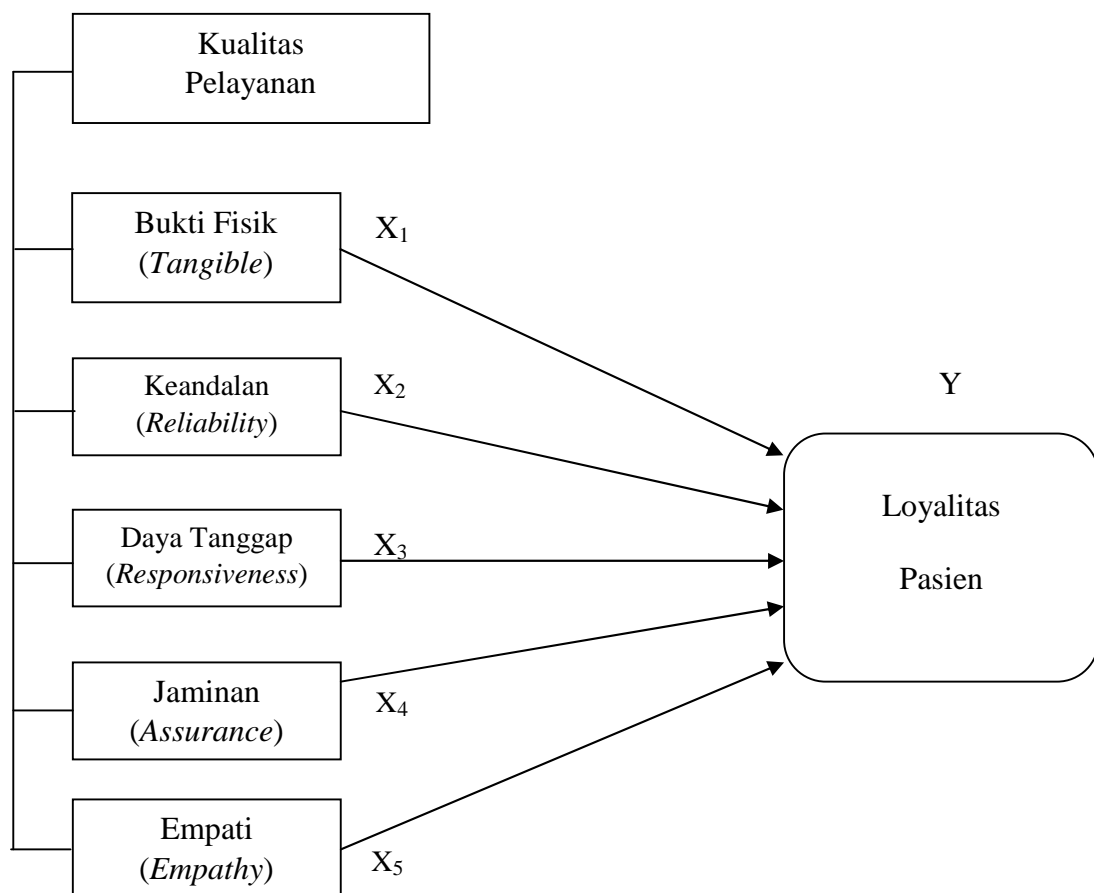
Definisi kepuasan yang terdapat dalam literatur cukup beragam. Kotler (2000) (dalam Mardalis, 2005) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan suka atau tidak seseorang terhadap suatu produk atau jasa setelah ia membandingkan apa yang diterimanya dengan harapannya. Baik praktisi ataupun akademisi memahami bahwa loyalitas pelanggan dan kepuasaannya adalah berkaitan, walaupun keterikatannya adalah tidak selalu beriringan. Kepuasan adalah langkah yang penting dalam pembentukan loyalitas tetapi menjadi kurang signifikan ketika loyalitas mulai timbul melalui mekanisme-mekanisme lainnya. Mekanisme lainnya itu dapat berbentuk kebulatan tekad dan ikatan sosial.

Menurut Jones dan Sasser (1995) menyimpulkan bahwa dengan hanya memuaskan pelanggan adalah tidak hanya cukup menjaga mereka untuk tetap loyal, sementara mereka bebas untuk membuat pilihan. Stewart (1997) menyimpulkan adalah keliru untuk mengemukakan asumsi bahwa kepuasan dan loyalitas adalah bergerak bersama-sama.

Berdasarkan dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien adalah kualitas jasa yang ditawarkan, citra, dan harga yang terjangkau oleh pasien sehingga diharapkan kepada penyedia pelayanan jasa kesehatan tidak hanya mengedepankan pembelian ulang yang

dilakukan pasien tetapi juga memberikan kualitas pelayanan yang murah dan menimbulkan kepercayaan dan kepuasan sehingga pasien merasa antusias terhadap rumah sakit yang akan berdamapak pasien akan tetap loyal terhadap rumah sakit jika sewaktu-waktu rumah sakit lain meningkatkan kualitas pelayanannya untuk mendapatkan konsumen atau pelanggan.

C. Kerangka Konsep



Gambar 2.1 Kerangka Konsep

D. Hipotesis

Berdasarkan hubungan antara variabel dan pada model diatas, maka hipotesis penelitian ini adalah :

1. Diduga terdapat pengaruh tampilan fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) secara parsial terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD. Dr. Moewardi Surakarta.
2. Diduga terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan paling signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD. Dr. Moewardi Surakarta.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek / subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik / sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD. Dr. Moewardi Surakarta.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi(Sugiyono, 2013). Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili.

Pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan

tertentu (Sugiyono 2013). Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan dengan jumlah kunjungan atau berobat lebih dari dua kali dan berusia di atas 17 tahun.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD. Dr. Moewardi Surakarta sebanyak 200 responden. Hair, *et al.* (2006) memberikan pedoman penentuan ukuran sampel berdasarkan besaran *factor loading* penentuan validitas item kuesioner. *Factor loading* digunakan karena ukuran populasi penelitian ini besar. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 200 dengan nilai valid bila mempunyai *factor loading* sebesar 0,4.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menguji hubungan variabel dalam sebuah model berdasarkan data angka sebagai alat analisis sehingga dapat dilakukan uji statistik pada data tersebut dan kemudian dapat ditarik kesimpulan. Sedangkan alat yang digunakan untuk pengumpulan data adalah kuesioner. Penelitian ini menggunakan objek pasien rawat jalan RSUD. Dr. Moewardi Surakarta.

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013).

1. Variabel Independen (bebas),

Yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2013)

Pengukuran instrument variable independent menggunakan Skala *Likert*. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif (*favourable*) yaitu 5-4-3-2-1 sampai sangat negatif (*unfavourable*) yaitu 1-2-3-4-5.

Untuk butir-butir pernyataan dimensi kualitas pelayanan yang sudah disediakan kemudian dikategorikan pilihan jawaban yang mendukung (*favourable*) terhadap masalah yang diteliti yaitu :

1. Skor 5 = Sangat Setuju (SS)
2. Skor 4 = Setuju (S)
3. Skor 3 = Kurang Setuju (TS)
4. Skor 2 = Tidak Setuju (TS)
5. Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Butiran pernyataan yang tidak mendukung (*unfavourable*) terhadap masalah yang diteliti yaitu :

1. Skor 1 = Sangat Setuju (SS)
2. Skor 2 = Setuju (S)
3. Skor 3 = Kurang Setuju (TS)

4. Skor 4 = Tidak Setuju (TS)

5. Skor 5 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Untuk mengetahui penyebaran item-item pernyataan dalam skala diuraikan pada table berikut :

a. Tabel 3.1 *Blue Print* Penilaian Skala Variabel Independent/Variabel Bebas (X)

No	Pilihan Jawaban	Nilai	
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Kurang Setuju (KS)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

b. Tabel 3.2 *Blue-Print* Kualitas Pelayanan (X) Sebelum Try Out

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Butir Pernyataan	
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>
	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)		
1	Fasilitas ruang tunggu	1	2
2	Penampilan karyawan	3	4
3	Kebersihan rumah sakit	5	6
4	Lokasi rumah sakit	7	8
	Keandalan (<i>Reability</i>)		
1	Ketepatan pelayanan	9	10
2	Kesesuaian produk	11	12
3	Jadwal pelayanan	13	14
4	Pelayanan tidak berbelit-belit	15	16
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)		
1	Menangani complain	17	18
2	Kesiapan karyawan	19	20
3	Ketelitian karyawan	21	22
4	Komunikasi	23	24

	Jaminan (<i>Assurance</i>)		
1	Pengetahuan karyawan	25	26
2	Tata cara pelayanan	27	28
3	Keterampilan karyawan	29	30
4	Jaminan karyawan	31	32
	Empati (<i>Empathy</i>)		
1	Sikap karyawan	33	34
2	Perhatian karyawan	35	36
3	Pelayanan yang adil	37	38
4	Kepedulian karyawan	39	40

c. Tabel 3.3 *Blue Print* Kualitas Pelayanan (X) Setelah *Try Out*

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Butir Pernyataan	
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>
	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)		
1	Fasilitas ruang tunggu	1	2
2	Penampilan karyawan	3	4
3	Kebersihan rumah sakit	5	6
4	Lokasi rumah sakit	7	8
	Keandalan (<i>Reability</i>)		
1	Ketepatan pelayanan	9	10
2	Kesesuaian produk	11	
3	Jadwal pelayanan	12	13
4	Pelayanan tidak berbelit-belit	14	
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)		
1	Menangani complain	15	
2	Kesiapan karyawan	16	
3	Ketelitian karyawan	17	
4	Komunikasi	18	19
	Jaminan (<i>Assurance</i>)		
1	Pengetahuan karyawan	20	21
2	Tata cara pelayanan	22	23
3	Keterampilan karyawan	24	
4	Jaminan karyawan	25	

Empati (<i>Empathy</i>)			
1	Sikap karyawan	26	
2	Perhatian karyawan	27	28
3	Pelayanan yang adil	29	30
4	Kepedulian karyawan	31	32

2. Variabel Dependen (terikat),

Yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Sering juga disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Pengukuran instrumen variabel dependent juga menggunakan skala *Likert*. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif (*favourable*) yaitu 5-4-3-2-1 sampai sangat negatif (*unfavourable*) yaitu 1-2-3-4-5.

Variable terikat loyalitas menggunakan teori dari Griffin (2002) dalam Dewi (2009) dengan aspek-aspek sebagai berikut :

- a. Melakukan pembelian secara teratur.
- b. Membeli produk selain lini produk atau jasa yang biasa yang dikonsumsi
- c. Member rekomendasi pada pihak lain.
- d. Menunjukkan resistensi atau daya tolak terhadap produk asing.

Keempat aspek tersebut kemudian dijabarka dalam bentuk pernyataan sebanyak 8 butir pernyataan. Butir-butir pernyataan yang sudah disediakan

kemudian dikategorikan pilihan jawaban yang mendukung (*favourable*) terhadap masalah yang diteliti yaitu :

1. Skor 5 = Sangat Setuju (SS)
2. Skor 4 = Setuju (S)
3. Skor 3 = Kurang Setuju (KS)
4. Skor 2 = Tidak Setuju (TS)
5. Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Butir pernyataan yang tidak mendukung (*unfavourable*) terhadap masalah yang diteliti yaitu :

1. Skor 1 = Sangat Setuju (SS)
2. Skor 2 = Setuju (S)
3. Skor 3 = Kurang Setuju (TS)
4. Skor 4 = Tidak Setuju (TS)
5. Skor 5 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Untuk mengetahui penyebaran item-item pernyataan dalam skala diuraikan pada table berikut :

a. Tabel 3.4 *Blue Print* Penilaian Skala Variabel Dependent / Variabel Terikat (Y)

No	Pilihan Jawaban	Nilai	
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Kurang Setuju (KS)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

b. Tabel 3.5 *Blue-Print Loyalitas (Loyalty) (Y) Sebelum Try Out*

No	Aspek Loyalitas	Butir Pernyataan	
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>
1	Melakukan pembelian secara teratur	1	2
2	Membeli jasa yang biasa digunakan	3	4
3	Memberi rekomendasi kepada pihak lain	5	6
4	Menunjukkan resistensi atau daya tolak terhadap produk pesaing	7	8

c. Tabel 3.6 *Blue Print Loyalitas (Loyalty) (Y) Setelah Try Out.*

No	Aspek Loyalitas	Butir Pernyataan	
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>
1	Melakukan pembelian secara teratur	1	2
2	Membeli jasa yang biasa digunakan	3	4
3	Memberi rekomendasi kepada pihak lain	5	
4	Menunjukkan resistensi atau daya tolak terhadap produk pesaing	6	7

D. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi variabel-variabel yang akan diteliti secara operasional di Lapangan. Definisi operasional bermanfaat untuk mengarahkan kepada pengukuran atau pengamatan terhadap variabel-variabel yang akan diteliti serta untuk pengembangan instrumen, mendefinisikan variabel secara operasional. Pengertian variabel perlu dikaji lebih mendalam sehingga bersifat spesifik dan terukur (Sugiyono, 2013)

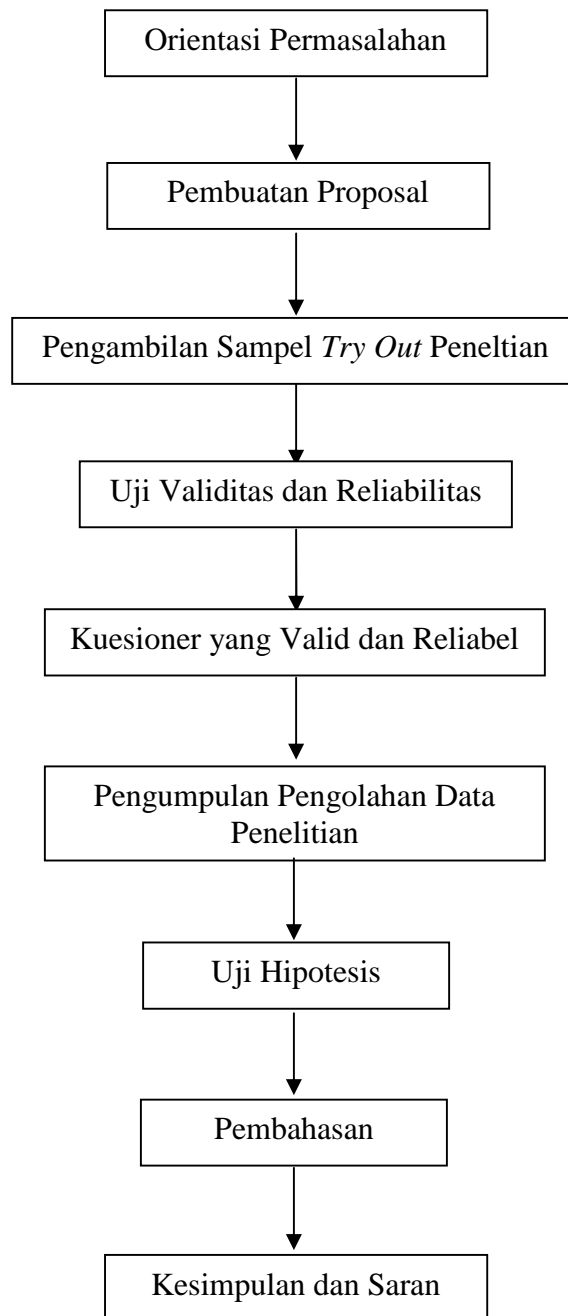
1. Kualitas pelayanan kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan adalah faktor yang dapat membuat pasien menggunakan jasa rumah sakit kembali, sehingga diharapkan kepada petugas medis dan karyawan mengedepankan pelayanan yang baik agar pasien merasa puas dan menaruh kepercayaan terhadap rumah sakit.

2. Loyalitas pasien

Loyalitas pasien yaitu sikap pasien untuk membeli ulang jasa rumah sakit secara berulang dan memberikan respon positif terhadap rumah sakit RSUD. Dr. Moewardi Surakarta serta tidak terpengaruh oleh penyedia jasa yang lain.

E. Jalannya Penelitian



Gambar 3.1. Jalannya Penelitian

F. Indikator Variabel

VARIABEL	DIMENSI VARIABEL	INDIKATOR
Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas ruang tunggu. 2. Penampilan karyawan. 3. Kebersihan perusahaan. 4. Lokasi perusahaan.
	<i>Reability</i> (Keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan pelayanan. 2. Kesesuaian produk. 3. Jadwal pelayanan tepat waktu. 4. Peayanan tidak berbelit-belit.
	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menangani komplain. 2. Kesiapan karyawan. 3. Ketelitian karyawan. 4. Komunikasi.
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan karyawan. 2. Tata cara pelayanan. 3. Keterampilan karyawan. 4. Jaminan keamanan.
	<i>Empathy</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap kaaryawan. 2. Perhatian karyawan. 3. Pelayanan yang adil. 4. Kepedulian karyawan.
Loyalitas (<i>Loyalty</i>)		<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembelian ulang. 2. Mengatakan hal yang positif kepada pihak lain 3. Merekomendasikan kepada orang terdekat 4. Menunjukkan daya tolak kepada produk pesaing

G. Analisis Data

Teknik analisis ada dua bagian, yaitu uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

- a. Menurut Abdillah dan Hartono (2015) validitas adalah kriteria utama keilmiahan suatu penelitian, validitas menunjukkan apakah hasil penelitian dapat diterima oleh khalayak dengan kriteria-kriteria tertentu. Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menggunakan *confirmation factor analisis* (CFA) / analisis faktor konfirmatori, yaitu dengan melihat nilai faktor loading pada tabel *rotated component matrix*. Dengan jumlah sampel 200 maka item kuesioner dalam suatu variabel mempunyai nilai *factor loading* minimal 0,4 tidak mempunyai nilai ganda pada kolom-kolom yang ada dan terletak sempurna pada satu faktor, maka dikatakan valid. Uji ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS (*Statistical Product Service & Solution*).
- b. Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan

secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliable.

2. Uji Hipotesis.

- a. Uji parsial atau uji t digunakan untuk menguji apakah setiap variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat secara parsial (Prasetio, 2012). Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung, nilai signifikansi dapat dilihat dalam kolom signifikansi pada Anova dengan probabilitas $< 0,05$.

Pengambilan keputusan :

1. Jika nilai signifikansi t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak.
2. Jika nilai signifikansi t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima.

- b. Uji koefisien regresi atau uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara bersama-sama atau tidak terhadap variabel dependen, atau untuk menguji apakah model regresi yang dibuat baik atau signifikan atau tidak signifikan. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel atau bisa dilihat dalam kolom signifikan pada anova dengan probabilitas $< 0,05$ (Sugiyono, 2009 dalam Ardianto, 2015).

Pengambilan keputusan :

1. Jika nilai signifikansi t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak.
2. Jika nilai signifikansi t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima.

3. Analisis determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar presentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen (Wijaya, 2009 dalam Ardianto, 2015)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil RSUD. Dr. Moewardi Surakarta

RSUD. Dr. Moewardi Surakarta adalah *type* rumah sakit kelas A milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah bertempat di jl. Kolonel Sutarto 132 Surakarta, mempunyai 782 tempat tidur dan jumlah sumber daya manusia sebanyak 2149. Rumah sakit ini dulunya bernama RSUD kelas B Provinsi Dati I Jawa Tengah di Surakarta (kompleks Mangkubumen dan Jebres), hingga pada tahun 1988 lewat keputusan Gubernur Jawa Tengah pada tanggal 24 Oktober 1988 Nomor: 445/29684 berganti nama dan pada tanggal 10 November 1988 secara resmi bernama RSUD. Dr. Moewardi Surakarta. Rumah sakit ini mempunyai visi menjadi rumah sakit terkemuka dan misi menyediakan pelayanan kesehatan berbasis pada keunggulan sumber daya manusia, kecanggihan dan kecukupan alat serta profesionalisme manajemen pelayanan dan menyediakan wahana pendidikan dan pelatihan kesehatan yang unggul berbasis pada perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan yang bersinergi dengan mutu pelayanan.

B. Deskripsi Data Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan terhadap pasien rawat jalan yang sudah berobat lebih dari satu kali di RSUD. Dr. Moewardi Surakarta. Kuesioner yang disebar dan diolah dalam penelitian ini sebagai syarat ketepatan dalam penelitian ini sebanyak 200. Berikut ini karakteristik jenis kelamin, usia, pendidikan dan jumlah kunjungan.

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden termasuk salah satu karakteristik populasi yang harus diketahui, karena sedikit banyak persepsi dipengaruhi oleh jenis kelamin seseorang. Distribusi jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin

Jensi Kelamin	Jumlah	Presentase %
Laki - Laki	79	39,5
Perempuan	121	60,5
Total	200	100,0

Sumber : Data Primer yang telah diolah 2016

Dari tabel distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa dari 200 responden pasien rawat jalan RSUD. Dr. Moewardi Surakarta, presentase terbanyak adalah jenis kelamin perempuan dengan jumlah 121, sedangkan laki-laki sebanyak 79.

2. Berdasarkan Usia

Usia responden dapat mempengaruhi pola pikir, sikap serta pengambilan keputusan, maka perlu diketahui sebagai salah satu karakteristik populasi. Distribusi usia responden dapat dilihat pada table 4.2.

Tabel 4.2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan Usia

Umur Responden (Tahun)	Jumlah	Presentase %
20 - 24	16	8.0
25 -29	26	13.0
30 - 34	38	19.0
35 - 39	33	16.5
40 - 44	20	10.0
45	67	33.5
Total	200	100.0

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Diketahui bahwa pasien rawat jalan dengan usia 20-24 tahun sebanyak 1,8%, usia 25-29 tahun sebanyak 13,0%, usia 30-34 tahun sebanyak 19.0%, usia 35-39 tahun sebanyak 16,5%, usia 40-44 tahun sebanyak 10,0%, usia 45 sebanyak 33.5%. Dengan melihat hasil presentase pada usia responden dapat ditarik kesimpulan, bahwa pasien rawat jalan dengan usia 45 tahun adalah responden terbanyak dengan presentasinya adalah 33,5% atau 67 dari 200 responden pasien rawat jalan.

3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan menunjukkan tingkat pengetahuan dan intelektualitas seseorang, maka akan mempengaruhi dalam penilaian responden terhadap pelayanan.

Distribusi tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.3 Distribusi frekuensi responden berdasarkan Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase %
SD	5	2.5
SMP / Sederajat	16	8.0
SMA / Sederajat	63	31.5
Perguruan Tinggi	116	58.0
Total	200	100.0

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Tabel 4.3. distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan tersebut menunjukkan pasien rawat jalan dengan tingkat pendidikan SD/ sederajat sebanyak 2,5%, SMP/ sederajat sebanyak 8,0%, SMA/ sederajat sebanyak 31,5%, dan perguruan tinggi sebanyak 58.0%. Dari data tersebut diketahui bahwa responden terbanyak adalah perguruan tinggi.

4. Berdasarkan Jumlah Berobat atau Kunjungan

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jumlah kunjungan atau berobat diketahui bahwa semua responden berobat lebih dari sekali sebanyak 100.0%. hal ini di karenakan syarat dari penelitian ini adalah responden yang berobat harus lebih dari sekali agar dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD. Dr. Moewardi Surakarta. Distribusi jumlah berobat responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jumlah Berobat

Kunjungan / Berobat	Jumlah	Presentase %
Satu Kali	0	
Lebih Dari Satu Kali	200	100.0
Total	200	100.0

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

C. Uji Instrumen Penelitian

Skor hasil kuesioner penelitian yang diberikan kepada responden sampel penelitian, selanjutnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan kehandalan (reliabilitas) kuesioner untuk menjadi alat penguat data. Adapun hasil uji validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang diukur. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menggunakan *confirmation factor analisis* (CFA) / analisis faktor konfirmatori, yaitu dengan melihat nilai faktor loading pada tabel *rotated component matrix*. Bila item kuesioner dalam suatu variabel mempunyai nilai factor loading minimal 0,4 tidak mempunyai nilai ganda pada kolom-kolom yang ada dan terletak sempurna pada satu faktor, maka dikatakan valid. Uji ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS (*Statistical Product Service & Solution*)

Hasil uji validitas dari butir-butir pertanyaan kuesioner adalah sebagai berikut:

a. Variabel bebas Bukti Fisik (*Tangibles*) X_1

Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Dimensi Bukti Fisik (X_1) Sebelum Try Out

Variabel	Butir Pernyataan	<i>Factor loading</i>	Nilai valid	Keterangan
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	1	0,619	0,4	Valid
	2	0,809		Valid
	3	0,618		Valid
	4	0,461		Valid
	5	0,483		Valid
	6	0,559		Valid
	7	0,883		Valid
	8	0,724		Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat semua hasil uji coba item kuesioner semuanya valid, sehingga dapat dipakai untuk penelitian.

Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Dimensi Bukti Fisik (X1) Sesudah Try Out.

Variabel	Butir Pernyataan	<i>Factor loading</i>	Nilai valid	Keterangan
Bukti Fisik (Tangible)	1	0,584	0,4	Valid
	2	0,454		Valid
	3	0,448		Valid
	4	0,585		Valid
	5	0,435		Valid
	6	0,436		Valid
	7	0,428		Valid
	8	0,427		Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa dalam variabel bebas bukti fisik (*tangibles*) X₁. Semua butir pertanyaan valid, sebab nilai *factor loading* lebih besar dari nilai valid 0,4 dengan demikian semua butir pertanyaan tersebut dapat digunakan dalam pengujian sampel.

b. Variabel bebas Keandalan (*Reliability*) X₂

Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Dimensi Keandalan (X2) Sebelum Try Out

Variabel	Butir Pernyataan	<i>factor loading</i>	Nilai valid	Keterangan
Keandalan (Reliability)	9	0,745	0,4	Valid
	10	0,770		Valid
	11	0,778		Valid
	12			Eror
	13	0,579		Valid
	14	0,759		Valid
	15	0,603		
	16			Eror

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa hasil uji coba kuesioner terdapat dua item pertanyaan yang eror, sehingga item yang gugur tersebut tidak dimasukkan kedalam penelitian lagi.

Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Dimensi Keandalan (X2) Sesudah Try Out

Variabel	Butir Pernyataan	<i>factor loading</i>	Nilai valid	Keterangan
Keandalan (Reliability)	9	0,561	0,4	Valid
	10	0,408		Valid
	11	0,644		Valid
	12	0,407		Valid
	13	0,457		Valid
	14	0,541		Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui butir variabel keandalan (*reliability*) X_2 memiliki *factor loading* lebih besar dari nilai valid 0,4, dengan demikian semua butir pertanyaan tersebut valid dan dapat digunakan dalam pengujian sampel.

c. Variabel bebas Daya Tanggap (*Responsiveness*) X_3

Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Dimensi Daya Tanggap (X3) Sebelum Try Out

Variabel	Butir Pernyataan	<i>factor loading</i>	Nilai valid	Keterangan
Keandalan (Responsiveness)	17	0,449	0,4	Valid
	18			Error
	19	0,919		Valid
	20			Error
	21	0,768		Valid
	22			Error
	23	0,486		Valid
	24	0,568		Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat hasil uji coba item kuesioner terdapat tiga item pertanyaan yang eror, sehingga item yang gugur tersebut tidak dimasukkan kedalam penelitian lagi.

Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (X_3) Sesudah Try Out

Variabel	Butir Pernyataan	<i>factor loading</i>	Nilai valid	Keterangan
Keandalan (<i>Responsiveness</i>)	15	0,448	0,4	Valid
	16	0,574		Valid
	17	0,554		Valid
	18	0,567		Valid
	19	0,470		Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui butir variabel daya tanggap (*Responsiveness*) X_3 memiliki *factor loading* lebih besar dari nilai valid 0,4 dengan demikian semua butir pertanyaan tersebut valid dan dapat digunakan dalam pengujian sampel.

d. Variabel bebas Jaminan (*Assurance*) X_4

Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Dimensi Jaminan (X_4) Sebelum Try Out.

Variabel	Butir Pernyataan	<i>factor loading</i>	Nilai valid	Keterangan
Jaminan (<i>Assurance</i>)	25	0,752	0,4	Valid
	26	0,772		Valid
	27	0,557		Valid
	28	0,550		Valid
	29	0,523		Valid
	30			Eror
	31	0,737		Valid
	32			

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat hasil uji coba item kuesioner terdapat dua item pertanyaan yang eror, sehingga item yang gugur tersebut tidak dimasukkan kedalam penelitian lagi.

Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (X4) Sesudah Try Out

Variabel	Butir Pernyataan	<i>factor loading</i>	Nilai valid	Keterangan
Jaminan (<i>Assurance</i>)	20	0,711	0,4	Valid
	21	0,618		Valid
	22	0,565		Valid
	23	0,452		Valid
	24	0,567		Valid
	25	0,417		Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui butir variabel jaminan (*assurance*) X₄ memiliki *factor loading* lebih besar dari nilai valid 0,4 dengan demikian semua butir pertanyaan tersebut valid dan dapat digunakan dalam pengujian sampel.

e. Variabel bebas Emapti (*Empathy*) X₅

Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Dimensi Empati (X5) Sebelum Try Out

Variabel	Butir Pernyataan	<i>Factor loading</i>	Nilai valid	Keterangan
Empati (<i>Empathy</i>)	33	0,461	0,4	Valid
	34			Error
	35	0,818		Valid
	36	0,862		Valid
	37	0,446		Valid
	38	0,713		Valid
	39	0,437		Valid
	40	0,670		Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat hasil uji coba item kuesioner terdapat satu item pertanyaan yang eror, sehingga item yang gugur tersebut tidak dimasukkan kedalam penelitian lagi.

Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas Dimensi Emapti (X5) Sesudah Try Out

Variabel	Butir Pernyataan	Factor loading	Nilai valid	Keterangan
Empati <i>(Empathy)</i>	26	0,461	0,4	Valid
	27	0,533		Valid
	28	0,508		Valid
	29	0,654		Valid
	30	0,498		Valid
	31	0,686		Valid
	32	0,578		Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui butir variabel empati (*empathy*) X_5 memiliki *factor loading* lebih besar dari nilai valid 0,4 dengan demikian semua butir pertanyaan tersebut valid dan dapat digunakan dalam pengujian sampel.

f. Variabel terikat Loyalitas (*Loyalty*) Y

Tabel 4.15. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y) Sebelum Try Out

Variabel	Butir Pernyataan	Factor loading	Nilai valid	Keterangan
Loyalitas <i>(Loyalty)</i>	1	0,445	0,4	Valid
	2	0,504		Valid
	3	0,844		Valid
	4	0,844		Valid
	5	0,728		Valid
	6			Eror
	7	0,737		Valid
	8	0,527		Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dilihat hasil uji coba item kuesioner terdapat satu item pertanyaan yang eror, sehingga item yang gugur tersebut tidak dimasukkan kedalam penelitian lagi.

Tabel 4.16. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y) Sesudah Try Out

Variabel	Butir Pernyataan	Factor loading	Nilai valid	Keterangan
Loyalitas (Loyalty)	1	0,682	0,4	Valid
	2	0,843		Valid
	3	0,727		Valid
	4	0,642		Valid
	5	0,733		Valid
	6	0,839		Valid
	7	0,815		Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui butir variabel loyalitas (*loyalty*) Y memiliki *factor loading* lebih besar dari nilai valid 0,4 dengan demikian semua butir pertanyaan tersebut valid dan dapat digunakan dalam pengujian sampel.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran diulang. Uji ini menggunakan metode pengujian *Cronbach's Alpha* () > 0,60.

Uji Reliabilitas diketahui untuk mengetahui tingkat kehandalan seluruh pertanyaan dalam kuesioner, yaitu sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan dan tetap konsisten jika dilakukan dua kali atau lebih pada kelompok yang sama dengan alat ukur yang sama. Pengujian *Cronbach's Alpha* () digunakan untuk menguji tingkat kehandalan dari masing-masing kuesioner variabel. Apabila *Cronbach's Alpha* () lebih besar dari r – tabel

menunjukkan semakin tinggi pula konsistensi internal reliabilitasnya. Adapun secara ringkas hasil uji reliabilitas ditunjukkan dalam tabel 4.17.

Tabel 4.17. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

No	Variabel	Alpha	Cronbach's Alpha ()	Keterangan
1	Kualits Pelayanan	> 0,60	0,914	Reliabel
2	Loyalitas	> 0,60	0,882	Reliabel

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Tabel 4.17 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha ()* untuk semua butir pertanyaan pada setiap variabel *kualitas pelayanan = 0,914*, *loyalitas = 0,890*. Oleh karena itu seluruh item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Regresi Linear secara Sendiri-sendiri (Uji *t*)

Hasil analisis uji koefisien regresi secara parsial terlihat pada tabel 4.18.

Tabel 4.18 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	28.817	2.925		9.851	.000	23.047	34.586
X1	.047	.140	.041	.335	.738	-.229	.323
X2	.030	.143	.023	.208	.835	-.251	.311
X3	.040	.125	.030	.318	.751	-.208	.287
X4	.072	.122	.062	.588	.557	-.169	.312
X5	-.129	.144	-.117	-.896	.371	-.412	.154

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Untuk hasil analisis uji koefisien regresi secara parsial (Uji *t*) dapat diperoleh dengan ketentuan sebagai berikut :

Menentukan t tabel dilihat pada tabel statistik dengan signifikan 0,05.

- 1) X_1 (bukti fisik) memiliki nilai signifikansi 0,738, karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka berarti bukti fisik (*tangibles*) secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangibles*) tidak mempunyai peran dalam membentuk loyalitas pasien.
- 2) X_2 (keandalan) memiliki nilai signifikansi 0,835, karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka berarti keandalan (*reliability*) secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa keandalan (*reliability*) tidak mempunyai peran dalam membentuk loyalitas pasien.
- 3) X_3 (daya tanggap) memiliki nilai signifikansi 0,751, karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka berarti daya tanggap (*Responsiveness*) secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa daya tanggap (*Responsiveness*) tidak mempunyai peran dalam membentuk loyalitas pasien.
- 4) X_4 (jaminan) memiliki nilai signifikansi 0,557, karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka berarti jaminan (*assurance*) secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) tidak mempunyai peran dalam membentuk loyalitas pasien.

5) X_5 (empati) memiliki nilai signifikansi 0,371, karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka berarti empati (*empathy*) secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa empati (*empathy*) tidak mempunyai peran dalam membentuk loyalitas pasien.

b. Uji Koefisien Regresi Linear secara Bersama-sama (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independent* (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependent* (Y). Hasil uji koefisien regresi secara bersama-sama (uji F) dapat dilihat pada tabel 4.19.

Tabel 4.19 ANNOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	7.968	5	1.594	.256	.936 ^b
1 Residual	1206.012	194	6.217		
Total	1213.980	199			

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.19 diperoleh nilai $F = 0,256$ dengan tingkat signifikansi (*p-value*) 0,936 jauh lebih besar dari 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati ternyata tidak berpengaruh secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan dengan loyalitas pasien rawat jalan RSUD. Dr. Moewardi Surakarta.

c. Uji Determinasi (R^2)

Digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel *independent* (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara serentak terhadap variabel *dependent* (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar presentase variasi variabel *independent* dalam model mampu menjelaskan variasi variabel *dependent*. Hasil analisis determinasi R^2 dapat dilihat pada tabel 4.20.

Tabel 4.20. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.081 ^a	.007	.019	2.493

Sumber : Data primer yang telah diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.20 diperoleh R^2 0,019 menunjukkan presentase sumbang secara efektif hanya 1,9% terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD. Dr. Moewardi Surakarta. 98,1% disebabkan oleh faktor lain.

D. Pembahasan

Berdasarkan uji *t* menunjukkan bahwa hasil penelitian menyatakan bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) tidak berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas pasien di RSUD. Dr. Moewardi Surakarta.. Hal ini di tunjukkan dengan menggunakan uji *t*, di dapatkan nilai probabilitas semua dimensi tersebut di atas 0,05. Makna dari hasil tersebut adalah kualitas pelayanan tidak berpengaruh dalam membentuk loyalitas pasien pada pasien

rawat jalan di RSUD. Dr. Moewardi Surakarta. Hasil pengujian ini tidak serelevan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ketut Gunawan dan Djati (2011) dengan mengambil objek penelitian pada rumah sakit umum swasta di Kota Singaraja, Bali yang menyatakan bahwa bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Patras (2013) dengan obyek penelitian pada pasien Rumah Sakit Umum Provinsi (RSUP) Prof. Dr.R.D. Kandou Manado yang menyatakan bahwa daya tanggap, dan jaminan berpengaruh terhadap loyalitas tetapi bukti nyata, kehandalan, dan empati tidak berpengaruh terhadap loyalitas dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh petugas dinilai lambat dan tidak tepat oleh pasien serta petugas kurang ramah terhadap pasien saat memberikan pelayanan. Penilaian yang dilakukan oleh pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dianggap kurang baik, hal ini dikarenakan pendidikan dan pengetahuan yang dimiliki oleh pasien dalam menilai pelayanan yang diberikan oleh petugas. Menurut Barata (2006) (dalam Budiman, Suhat, dan Herlina, 2010) orang yang berpendidikan rendah jarang memikirkan hal-hal yang diluar daya nalarinya, sedangkan orang yang berpendidikan lebih tinggi cenderung untuk memenuhi kebutuhannya itu sesuai dengan daya nalar yang dimilikinya karena pengaruh dari tingkat atau macam pendidikan yang menilai pelayanan yang diberikan dari berbagai sudut pandang. Sehingga orang yang berpendidikan lebih tinggi cenderung merasa

tidak puas dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah karena. Hal ini di dukung oleh pernyataan Lumenta (1989) (dalam Budiman, Suhat, Herlina, 2010) menyatakan bahwa semakin tinggi taraf pendidikan masyarakat semakin banyak tuntutan masyarakat maka semakin banyak tuntutan dan harapan mereka, baik pada pelayanan kesehatan maupun pada masalah yang berkaitan sehari-hari.

Selain karena pendidikan konsumen, pengetahuan pembelian yang mencakup bermacam-macam potongan informasi yang dimiliki oleh konsumen dan berhubungan erat dengan perolehan produk atau jasa. pengetahuan pembelian melibatkan informasi yang berkenaan dengan keputusan tentang dimana produk tersebut harus dibeli dan kapan pembelian harus terjadi (Sangadji dan Sopiah, 2013)

Maknanya bahwa pendidikan dan pengetahuan pasien yang tinggi yang dapat menilai dan merasakan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tidak sesuai apa yang diharapkan dan keinginan pasien. Hal ini di dukung oleh pernyataan Tjiptoherijanto (1994) (dalam Budiman, Suhat, dan Herlina, 2010) seseorang yang memiliki pengetahuan dan pendidikan tinggi mempunyai berbagai keinginan terhadap barang dan jasa, sehingga mereka berusaha untuk memenuhi sesuai dengan pengetahuan yang mereka miliki dalam mencapai kebutuhannya.

Karena faktor pendidikan dan pengetahuan konsumen yang telah merasakan dan menilai kualitas pelayanan yang diberikan sehingga

konsumen tersebut tentunya mengambil sikap atau perilaku. Menurut Mowen dan Minor (2002) (dalam Sangadji dan Sopiah ,2013) perilaku konsumen sebagai “perilaku yang diperlihatkan konsumen untuk mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan menghabiskan produk atau jasa yang mereka harapkan akan memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Walaupun pada kenyataannya dalam hidup ini manusia sering dihadapkan pada berbagai pilihan guna memenuhi kebutuhannya. Pilihan-pilihan ini terpaksa dilakukan karena kebutuhan manusia tidak terbatas, sedangkan alat untuk memenuhi kebutuhan manusia sangat terbatas.

Selain karena faktor pengetahuan dan pendidikan, penyebab pasien rawat jalan tidak loyal dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit dalam hal ini adalah RSUD. Dr. Moewardi Surakarta karena kebanyakan pasien adalah pasien rujukan sehingga mereka berobat di rumah sakit tersebut bukan karena keinginan mereka tetapi adanya keterbatasan untuk memilih rumah sakit yang diinginkan untuk berobat. Selain faktor tersebut status atau citra rumah sakit serta teknologi yang digunakan lebih unggul dari rumah sakit yang lain sehingga banyak pasien yang loyal terhadap citra rumah sakit bukan kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas RSUD. Dr. Moewardi Surakarta.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan tidak berperan secara signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD. Dr. Moewardi Surakarta, hal ini ditunjukkan berdasarkan uji t dengan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05. Ini dikarenakan tingginya pendidikan dan pengetahuan sehingga pasien merasakan dan menilai apa yang menjadi kebutuhannya dan mengharapkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari petugas sehingga pasien merasa pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai dengan harapannya sehingga ini membuat pasien hanya sebagai pengguna jasa bukan kepada sikap loyal atau pelanggan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas RSUD. Dr. Moewardi Surakarta.
2. Tidak ada dimensi kualitas pelayanan yang paling besar pengaruhnya secara signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD. Dr. Moewardi Surakarta, hal ini ditunjukkan berdasarkan uji t pada setiap dimensi memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Jumlah sampel yang digunakan hanya pada periode bulan Mei 2016, peneliti menyebarkan kuesioner dengan kriteria yang ditentukan.
2. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh pasien tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
3. Data yang diperoleh peneliti adalah sebatas data hasil isian kuesioner dari responden, tidak di kombinasikan dengan diskusi tanya jawab, yang memungkinkan responden tidak memahami pertanyaan dalam kuesioner.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka untuk membentuk loyalitas pasien dengan mengacu pada kualitas pelayanan RSUD. Dr. Moewardi Surakarta peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk peneliti selanjutnya :
 - a. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya memakai obyek pada pasien umum saja.
 - b. Untuk Penelitian selanjutnya sebaiknya melakukan *pretest* yang lebih mendalam.
 - c. Pada penelitian ini hanya menggunakan kualitas pelayanan untuk mengetahui loyalitas pasien. Pada penelitian selanjutnya perlu dilakukan eksplorasi variabel-variabel lain yang dapat membentuk loyalitas pasien.

2. Untuk rumah sakit sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dalam hal ini pasien rawat jalan setiap dimensi dari kualitas pelayanan yaitu :
 - a. Dimensi bukti fisik, disarankan bagi rumah sakit untuk memenuhi kenyamanan pasien untuk berobat terkhusus pada ruang tunggu agar pasien tidak merasa jenuh dan bosan menunggu petugas dalam memberikan pelayanan seperti dengan menambah fasilitas hiburan bagi pasien.
 - b. Dimensi kehandalan, disarankan bagi rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien dengan cara melakukan pelatihan hubungan sosial kepada petugas pelayanan setiap bulannya
 - c. Dimensi daya tanggap, disarankan bagi rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat agar pasien tidak lama menunggu pelayanan yang akan diberikan dengan menambah jumlah karyawan dibagian pendaftaran pasien rawat jalan.
 - d. Dimensi jaminan, disarankan bagi rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang dipercaya oleh pasien dengan cara memberitahukan semua standar-standar pelayanan yang diberikan sehingga pasien merasa percaya dengan petugas.
 - e. Dimensi empati, disarankan bagi rumah sakit untuk tidak hanya melayani pasien tetapi juga memberi perhatian dan melakukan komunikasi secara pribadi sehingga pasien merasa tidak hanya dilayani oleh petugas tetapi merasa dipedulikan oleh petugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., Hartono, J. 2015. *Partial Least Square (PLS)*. CV. Andi Offset : Yogyakarta.
- Ardiyanto, Asmal. 2015. Peran Budaya Organisasi Dan Komitmen Afektif dalam Membentuk Loyalitas Karyawan [*skripsi*]. Surakarta. Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Arikunto, Suharsini. 2002. *Prosedur Penelitian (Edisi revisi V)*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Aryani, D., Rosinta, F. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol.17. No.2. PP. 114-126.
- Asmita, P.W. 2008. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah sakit Panti Wilasa Citarum Semarang [*tesis*]. *Program Pascasarjana*. Universitas Diponegoro.
- Azkha, N., Elnovriza, D. 2006. Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Dalam Wilayah Kota Padang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol.1.No.2.PP.07-19
- Budiman., Suhat., Herlina. 2010. Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas Di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor. *Jurnal Kesehatan Kartika*. Vol.2.No.3.PP.145-158.
- Dewi, Ika. 2009. *Analisi Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Rawat Jalan RS Baptis Kediri*. [*tesis*]. Universitas Diponegoro Semarang.
- Dharmayanti, Diah. 2006. Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol.1. No.1. PP.35-43. Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Petra.
- Ferrinadewi,E., Djati, S.P. 2004. Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen dalam perspektif Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol.6, No.1.PP.15-26.
- Gunawan, K., Djati, S.P. 2011. Kualitas layanan dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol.13.No.1.PP.32-39.
- Hair, J.F, et al. 2006. "*Multivariate Data Analysis*," 6th Ed, New Jersey: Pearson Education, Inc.

- Handayani, SB. Iriyanto, Setia. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Terhadap Minat Beli Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.1, No.1. PP.41-47.*
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas pelayanan Publik.* Penerbit gava Media : Yogyakarta.
- Ika, Dewi. 2009. Analisis Pengaruh Persepsi pasien Tentang Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Rawat Jalan RS Baptis Kediri [tesis]. Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro Semarang.
- Khasanah, I., Pertiwi, O.C. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Aset ISSN Vol.12 No.2.PP.117-124.* Universitas Diponegoro.
- Kusdyah, Ike. 2012. Persepsi Harga, Persepsi Merek, Persepsi Nilai Dan Keinginan Pembelian Ulang Jasa Clinic Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol.7. No.1.PP.25-32.* STIE Asia Malang.
- Mardalis, Ahmad. 2005. Meraih Loyalitas Pelanggan. *Jurnal BENEFIT. Vol.9. No.2.PP.111-119.* Fakultas Ekonomi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mongkaren, Steffi. 2013. Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA. Vol.1.No.4.PP.493-503.*
- Musanto, Trisno. 2004. Faktor-Faktor Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Ekonomi. Vol.6 No.2.PP.123-136.* Universitas Kristen Petra.
- Patras, Yuvita. 2013. Kualitas Jasa Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pasien Pada RSUD Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA. Vol.1. No.3. PP.503-511.*
- Prasetio, Ari. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis. Journal. Vol.1.No.2.PP.56-64.* Universitas Negeri Semarang. Indonesia.
- Puspitasari, M.G., Edris. M. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati. Jurnal Analisis Manajemen. Vol.5.No.2.PP.35-41,*
- Rian. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien [abstrak]. Surakarta, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Ristrini. 2005. Perubahan Paradigma Jasa Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dan Rekomendasi Kebijakan Strategis Bagi Pimpinan. *Jurnal Manajemen pelayanan kesehatan. Vol.08. No.1.PP.78-89.*
- Sangadji, E. M., Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen.* C.V. Andi Offset: Yogyakarta.
- Soegoto., A.S. 2013. Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal EMBA. Vol.1. No.3. PP.1271-1283.* Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Sriwidodo, U., Indriastuti, R,T. 2010. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan. Vol.10. No.2. PP.165-173.*
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan .* Bandung : Alfabeta.
- Suharno, N., Shihab, M.S. 2012. Pengaruh Dimensi Reliabilitas, Dimensi Tangibel dan Dimensi Empati Terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya. Vol.10. No.19.PP 145-158.*
- Supriatin, A.N., Sugiharto, T. 2009. Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Variabel Fasilitas, Harga, dan Citra Perusahaan (Studi Kasus TMBOOKSTORE DEPOK). *Jurnal Ekonomi Manajemen. Vol.9.No.4.PP.177-184.*
- Tjiptono, F., Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Statisfaction (Edisi 3).* C.V. Andy Offset : Yogyakarta.
- Tjiptono, F., Diana, A. 2015. *Pelanggan Puas Tak Cukup.* C.V. Andi Offset : Yogyakarta.
- Triwibowo, Cecep. 2012. *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit.* Nuha Medika: Yogyakarta.
- Utama, Agung. 2003. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Jurnal OPSI. Vol.1. No.2.PP.96-110.* UPN Veteran. Yogyakarta.
- Wungow, Richie. 2013. Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Rock Rand Manado. *Jurnal EMBA Vol.1 No.3. PP.90-98.* Universitas Sam Ratulangi.
- Yulianto, Arief. 2010. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan Indonesia Paska Insiden Kecelakaan Pesawat Terbang. *Jurnal Dinamika Manajemen. Vol.1.No.1.PP.1-8.* Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang.

L
A
M
P
I
R
A
N



KUESIONER PENELITIAN

Yth. Responden.

Dalam rangka memenuhi persyaratan kelulusan, maka saya melakukan penelitian tentang **Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD. Dr. Moewardi Surakarta**. Saya mohon Bapak/Ibu berkenan mengisi kuesioner penelitian. Data dalam kuesioner ini akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Atas kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Khairil Novrianto Zam
NIM : 08150457N

A. Petunjuk Pengisian

Berikan tanda () *check* pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

B. Identitas Responden

- Umur : _____
- Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
- Pendidikan : SD SMP SMA PT
- Dirujuk yang ke : Pertama kali Lebih dari 2x

C. Daftar Pertanyaan

Keterangan :

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

ANGKET 1

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Rumah sakit memberikan fasilitas ruang tunggu yang baik					
2.	Ruang pemeriksaan di rumah sakit tidak memadahi untuk melayani pasien					
3.	Petugas berpenampilan rapi dan sopan					
4.	Penampilan petugas tidak mencerminkan kerapian					
5.	Kebersihan rumah sakit terjaga dengan baik					
6.	Rumah sakit tidak mempunyai petugas untuk membersihkan rumah sakit					
7.	Lokasi rumah sakit strategis dan mudah di jangkau dengan kendaraan pribadi maupun umum.					
8.	Rumah sakit tidak menyediakan fasilitas untuk orang difabel atau cacat.					
9.	Petugas melayani dengan baik					
10.	Petugas melayani pasien lambat dan berbelit-belit					
11.	Pelayanan yang saya dapat sesuai dengan yang saya inginkan					
12.	Pelayanan yang saya dapat tepat waktu					
13.	Saya menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dari petugas					
14.	Pelayanan rumah sakit cepat, tanggap dan tepat					
15.	Petugas antusias menerima dan mau mendengar keluhan dari pasien					
16.	Petugas selalu siap memberi pelayanan kepada pasien					
17.	Petugas teliti dalam melayani pasien					
18.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di pahami					
19.	Petugas dalam memberi informasi kurang detail dan bahasa yang digunakan kurang bisa di mengerti					
20.	Petugas memiliki pengetahuan dan kompetensi dalam melayani pasien					
21.	Pasien meragukan kemampuan petugas saat memberikan pelayanan					

22.	Petugas melayani sesuai prosedur rumah sakit					
23.	Saya merasa ragu dengan hasil pemeriksaan / diagnosa di rumah sakit					
24.	Petugas terampil dalam memberikan pelayanan					
25.	Petugas memberikan jaminan keamanan terhadap pelayanan yang diberikan					
26.	Petugas bersikap ramah dan sopan kepada pasien					
27.	Petugas memberikan perhatian kepada pasien					
28.	Petugas bersikap biasa-biasa saja kepada pasien					
29.	Petugas memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status ekonomi dan social					
30.	Petugas memilih-milih dalam memberikan pelayanan					
31.	Petugas peduli terhadap kondisi pasien					
32.	Petugas acuh terhadap pasien					

ANGKET 2

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Ketika saya atau keluarga saya sakit saya akan memilih rumah sakit RSUD. Dr. Moewardi untuk berobat					
2.	Ketika saya merasa tidak enak badan saya akan memeriksakan kondisi saya di praktek dokter terdekat					
3.	Ketika teman dan keluarga saya sakit saya sangat antusias untuk menyuruh mereka berobat di RSUD. Dr. Moewardi					
4.	Saya biasa-biasa saja ketika menyampaikan keluhan rumah sakit RSUD. Dr. Moewardi					
5.	Saya merekomendasikan kepada keluarga dan teman untuk memilih RSUD. Dr. Moewardi ketika mereka ingin berobat					
6.	Saya lebih memilih untuk berobat di rumah sakit RSUD. Dr. Moewardi walaupun saya ditawari oleh keluarga di rumah sakit lain					
7.	Saya tidak memilih-milih tempat berobat ketika saya sakit					

Data Responden

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20-24	16	8.0	8.0	8.0
25-29	26	13.0	13.0	21.0
30-34	38	19.0	19.0	40.0
Valid 35-39	33	16.5	16.5	56.5
40-44	20	10.0	10.0	66.5
45	67	33.5	33.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Jeniskelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
laki-laki	79	39.5	39.5	39.5
Valid perempuan	121	60.5	60.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Tingkatpendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD/Sederajat	5	2.5	2.5	2.5
SMP/Sederajat	16	8.0	8.0	10.5
Valid SMA/Sederajat	63	31.5	31.5	42.0
Perguruan Tinggi	116	58.0	58.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Jumlah Kunjungan / Berobat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Lebih Dari Dua Kali	200	100.0	100.0	100.0

Hasil Uji Validitas Kuesioner Sebelum Try Out

Communalities		
	Initial	Extraction
X1	1.000	.447
X2	1.000	.672
X3	1.000	.416
X4	1.000	.251
X5	1.000	.316
X6	1.000	.324
X7	1.000	.782
X8	1.000	.525
X9	1.000	.603
X10	1.000	.622
X11	1.000	.607
X12	1.000	.016
X13	1.000	.381
X14	1.000	.595
X15	1.000	.388
X16	1.000	.158
X17	1.000	.203
X18	1.000	.008
X19	1.000	.860
X20	1.000	.013
X21	1.000	.596
X22	1.000	.040
X23	1.000	.320
X24	1.000	.341

X25	1.000	.567
X26	1.000	.636
X27	1.000	.316
X28	1.000	.326
X29	1.000	.307
X30	1.000	.065
X31	1.000	.553
X32	1.000	.150
X33	1.000	.458
X34	1.000	.023
X35	1.000	.681
X36	1.000	.747
X37	1.000	.277
X38	1.000	.527
X39	1.000	.214
X40	1.000	.494
Y1	1.000	.215
Y2	1.000	.256
Y3	1.000	.725
Y4	1.000	.725
Y5	1.000	.562
Y6	1.000	.059
Y7	1.000	.550
Y8	1.000	.316
Extraction Method: Principal		
Component Analysis.		

Rotated Component Matrix ^a		
	Component	
	1	2
X1	.619	
X2	.809	
X3	.618	
X4	.461	
X5	.483	
X6	.559	
X7	.883	
X8	.724	
X9	.745	
X10	.770	
X11	.778	
X12		
X13	.579	
X14	.759	
X15	.603	
X16		
X17	.449	
X18		
X19	.919	
X20		
X21	.768	
X22		
X23	.486	
X24	.568	
X25	.752	
X26	.772	
X27	.557	

X28	.550	
X29	.523	
X30		
X31	.737	
X32		
X33	.675	
X34		
X35	.818	
X36	.862	
X37	.446	
X38	.713	
X39	.437	
X40	.670	
Y1		.445
Y2		.504
Y3		.844
Y4		.844
Y5		.728
Y6		
Y7		.737
Y8		.527

**Component Transformation
Matrix**

Component	1	2
1	.997	.073
2	-.073	.997

Hasil Uji Validitas Kuesioner Setelah Try Out

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.750
Approx. Chi-Square	5039.005
Bartlett's Test of Sphericity	
df	741
Sig.	.000

	Communalities	
	Initial	Extraction
X1	1.000	.347
X2	1.000	.229
X3	1.000	.207
X4	1.000	.345
X5	1.000	.202
X6	1.000	.194
X7	1.000	.190
X8	1.000	.183
X9	1.000	.326
X10	1.000	.179
X11	1.000	.423
X12	1.000	.173
X13	1.000	.216
X14	1.000	.295
X15	1.000	.201
X16	1.000	.330
X17	1.000	.316
X18	1.000	.327
X19	1.000	.221
X20	1.000	.515

X21	1.000	.387
X22	1.000	.332
X23	1.000	.230
X24	1.000	.336
X25	1.000	.182
X26	1.000	.216
X27	1.000	.297
X28	1.000	.265
X29	1.000	.434
X30	1.000	.250
X31	1.000	.472
X32	1.000	.338
Y1	1.000	.467
Y2	1.000	.711
Y3	1.000	.528
Y4	1.000	.412
Y5	1.000	.540
Y6	1.000	.705
Y7	1.000	.667
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.933	22.904	22.904	8.933	22.904	22.904	8.928	22.893	22.893
2	4.255	10.909	33.814	4.255	10.909	33.814	4.259	10.920	33.814
3	2.737	7.017	40.830						
4	2.616	6.709	47.539						
5	1.899	4.870	52.409						
6	1.636	4.194	56.603						
7	1.600	4.102	60.704						
8	1.424	3.651	64.356						
9	1.326	3.399	67.755						
10	1.250	3.205	70.960						
11	.948	2.431	73.391						
12	.872	2.236	75.627						
13	.798	2.046	77.673						
14	.726	1.861	79.535						
15	.695	1.783	81.318						
16	.654	1.676	82.994						
17	.600	1.538	84.532						
18	.574	1.473	86.005						
19	.545	1.397	87.402						
20	.485	1.243	88.645						
21	.476	1.221	89.866						
22	.428	1.096	90.963						
23	.411	1.054	92.017						
24	.362	.929	92.946						
25	.355	.910	93.856						
26	.322	.827	94.683						
27	.277	.710	95.393						
28	.266	.682	96.075						
29	.245	.628	96.703						
30	.224	.574	97.277						
31	.199	.509	97.786						
32	.176	.451	98.237						
33	.161	.412	98.649						

34	.129	.332	98.981					
35	.121	.311	99.292					
36	.094	.240	99.532					
37	.074	.190	99.722					
38	.066	.169	99.891					
39	.042	.109	100.000					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix ^a		
	Component	
	1	2
X1	.586	
X2	.459	
X3	.450	
X4	.587	
X5	.432	
X6	.438	
X7	.425	
X8	.427	
X9	.558	
X10	.405	
X11	.641	
X12	.409	
X13	.459	
X14	.542	
X15	.447	
X16	.574	
X17	.556	
X18	.565	
X19	.469	
X20	.714	

X21	.620	
X22	.568	
X23	.456	
X24	.563	
X25	.419	
X26	.463	
X27	.530	
X28	.506	
X29	.651	
X30	.497	
X31	.687	
X32	.576	
Y1		.680
Y2		.843
Y3		.726
Y4		.641
Y5		.731
Y6		.839
Y7		.816

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Rotated Component Matrix ^a		
	Component	
	1	2
X1	.584	
X2	.454	
X3	.448	
X4	.585	
X5	.435	
X6	.436	
X7	.428	
X8	.427	
X9	.561	
X10	.408	
X11	.644	
X12	.407	
X13	.457	
X14	.541	
X15	.448	
X16	.574	
X17	.554	
X18	.567	
X19	.470	
X20	.711	
X21	.618	

X22	.565	
X23	.452	
X24	.567	
X25	.417	
X26	.461	
X27	.533	
X28	.508	
X29	.654	
X30	.498	
X31	.686	
X32	.578	
Y1		.682
Y2		.843
Y3		.727
Y4		.642
Y5		.733
Y6		.839
Y7		.815

Extraction Method: Principal
Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser
Normalization.^a

a. Rotation converged in 3 iterations.

Component Transformation Matrix		
Component	1	2
1	1.000	.030
2	-.030	1.000

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

Uji Reliabilitas Kuesioner

Variabel Independent Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	200	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	32

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1	4.23	.464	200
X2	4.13	.484	200
X3	4.24	.473	200
X4	4.18	.496	200
X5	4.19	.464	200
X6	4.22	.447	200
X7	4.31	.534	200
X8	4.11	.544	200
X9	4.13	.539	200
X10	4.24	.481	200
X11	4.11	.591	200
X12	4.22	.539	200
X13	4.14	.508	200
X14	4.15	.468	200
X15	4.25	.547	200

X16	4.17	.512	200
X17	4.10	.545	200
X18	4.12	.497	200
X19	4.10	.497	200
X20	4.21	.494	200
X21	4.12	.503	200
X22	4.19	.553	200
X23	4.24	.523	200
X24	4.14	.537	200
X25	4.15	.457	200
X26	4.22	.447	200
X27	4.33	.501	200
X28	4.08	.552	200
X29	4.07	.589	200
X30	4.23	.467	200
X31	4.20	.488	200
X32	4.13	.501	200

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	129.34	68.135	.523	.911
X2	129.44	68.830	.410	.912
X3	129.33	68.924	.409	.912
X4	129.39	67.867	.520	.911
X5	129.38	69.120	.392	.913
X6	129.35	69.183	.400	.913
X7	129.26	68.613	.391	.913
X8	129.46	68.491	.397	.913
X9	129.44	67.484	.517	.911
X10	129.33	69.227	.363	.913
X11	129.46	66.299	.593	.910
X12	129.35	68.781	.368	.913
X13	129.43	68.568	.420	.912
X14	129.42	68.264	.502	.911
X15	129.32	68.388	.406	.913
X16	129.40	67.657	.527	.911
X17	129.47	67.487	.510	.911
X18	129.45	67.826	.524	.911
X19	129.47	68.662	.418	.912
X20	129.36	66.865	.649	.909
X21	129.45	67.374	.573	.910
X22	129.38	67.331	.521	.911
X23	129.33	68.512	.412	.912
X24	129.43	67.503	.518	.911
X25	129.42	69.279	.378	.913
X26	129.35	69.003	.425	.912
X27	129.24	67.972	.501	.911
X28	129.49	67.738	.474	.912
X29	129.50	66.171	.610	.909
X30	129.34	68.586	.459	.912
X31	129.37	67.139	.623	.909
X32	129.44	67.735	.531	.911

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
133.57	72.358	8.506	32

Variabel Dependent Loyalitas Pasien

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	200	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4.48	.501	200
Y2	4.34	.485	200
Y3	4.20	.445	200
Y4	4.14	.362	200
Y5	4.34	.475	200
Y6	4.28	.470	200
Y7	4.23	.475	200

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	25.52	4.583	.591	.876
Y2	25.65	4.299	.778	.851
Y3	25.80	4.676	.637	.869
Y4	25.85	5.083	.543	.880
Y5	25.65	4.570	.642	.869
Y6	25.72	4.366	.772	.852
Y7	25.77	4.412	.733	.857

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
29.99	6.100	2.470	7

Uji Linieritas Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	29.99	2.470	200
X1	33.59	2.178	200
X2	24.97	1.949	200
X3	20.73	1.867	200
X4	25.04	2.144	200
X5	29.24	2.238	200

Correlations

		Y	X1	X2	X3	X4	X5
Pearson Correlation	Y	1.000	.026	.014	.019	.046	-.015
	X1	.026	1.000	.521	.487	.704	.735
	X2	.014	.521	1.000	.607	.538	.714
	X3	.019	.487	.607	1.000	.363	.583
	X4	.046	.704	.538	.363	1.000	.593
	X5	-.015	.735	.714	.583	.593	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.356	.425	.395	.261	.416
	X1	.356	.	.000	.000	.000	.000
	X2	.425	.000	.	.000	.000	.000
	X3	.395	.000	.000	.	.000	.000
	X4	.261	.000	.000	.000	.	.000
	X5	.416	.000	.000	.000	.000	.
N	Y	200	200	200	200	200	200
	X1	200	200	200	200	200	200
	X2	200	200	200	200	200	200
	X3	200	200	200	200	200	200
	X4	200	200	200	200	200	200
	X5	200	200	200	200	200	200

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X3, X4, X2, X1 ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.081 ^a	.007	.019	2.493

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.968	5	1.594	.256	.936 ^b
	Residual	1206.012	194	6.217		
	Total	1213.980	199			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	d Coefficients Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	28.817	2.925		9.851	.000	23.047	34.586
	X1	.047	.140	.041	.335	.738	-.229	.323
	X2	.030	.143	.023	.208	.835	-.251	.311
	X3	.040	.125	.030	.318	.751	-.208	.287
	X4	.072	.122	.062	.588	.557	-.169	.312
	X5	-.129	.144	-.117	-.896	.371	-.412	.154

NO	Usia	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Jumlah Kunjungan
1	2	1	4	2
2	1	2	4	2
3	6	2	4	2
4	6	2	4	2
5	1	2	3	2
6	6	2	1	2
7	3	1	4	2
8	6	1	2	2
9	5	2	4	2
10	2	1	4	2
11	4	1	4	2
12	6	2	4	2
13	6	2	4	2
14	2	1	2	2
15	6	1	3	2
16	6	1	4	2
17	6	2	4	2
18	6	2	2	2
19	6	2	3	2
20	6	1	4	2
21	6	2	3	2
22	5	1	3	2
23	6	2	4	2
24	1	2	4	2
25	3	2	4	2
26	4	1	4	2
27	1	2	4	2
28	6	1	4	2
29	6	2	4	2
30	6	1	1	2
31	1	1	4	2
32	6	2	2	2
33	4	1	4	2
34	1	2	3	2
35	5	1	4	2
36	1	2	4	2

37	6	2	4	2
38	2	1	4	2
39	1	2	4	2
40	2	1	4	2
41	6	2	4	2
42	6	2	3	2
43	6	2	4	2
44	3	1	3	2
45	3	2	4	2
46	5	1	3	2
47	6	2	2	2
48	6	2	4	2
49	3	2	4	2
50	3	1	4	2
51	6	1	4	2
52	6	1	3	2
53	2	2	4	2
54	6	2	4	2
55	3	1	3	2
56	1	2	3	2
57	1	1	3	2
58	6	2	4	2
59	3	1	4	2
60	6	2	4	2
61	2	1	4	2
62	3	1	1	2
63	6	1	2	2
64	6	2	3	2
65	6	2	4	2
66	3	2	4	2
67	6	2	4	2
68	6	1	4	2
69	6	1	4	2
70	6	2	3	2
71	6	2	4	2
72	4	2	4	2
73	6	2	3	2
74	4	2	4	2

75	6	2	3	2
76	6	1	4	2
77	6	1	4	2
78	2	1	4	2
79	4	2	3	2
80	6	1	3	2
81	6	2	4	2
82	6	2	3	2
83	6	2	4	2
84	5	1	4	2
85	2	2	4	2
86	2	2	4	2
87	6	1	2	2
88	2	2	2	2
89	6	1	4	2
90	4	1	3	2
91	4	1	3	2
92	6	1	3	2
93	3	2	4	2
94	6	1	4	2
95	4	2	4	2
96	4	2	4	2
97	4	2	4	2
98	5	2	4	2
99	6	1	4	2
100	6	2	4	2
101	5	2	4	2
102	6	2	4	2
103	3	2	3	2
104	5	1	3	2
105	4	1	4	2
106	5	2	2	2
107	4	2	3	2
108	3	2	3	2
109	2	1	4	2
110	3	1	2	2
111	1	1	3	2
112	3	1	4	2

113	4	1	3	2
114	2	2	3	2
115	3	1	2	2
116	1	2	4	2
117	3	1	4	2
118	3	1	2	2
119	6	2	4	2
120	6	1	4	2
121	5	2	4	2
122	4	1	3	2
123	6	1	3	2
124	3	1	4	2
125	2	1	4	2
126	4	1	4	2
127	2	1	4	2
128	3	2	3	2
129	3	2	4	2
130	3	2	4	2
131	2	2	3	2
132	2	1	3	2
133	5	1	3	2
134	3	1	3	2
135	5	1	3	2
136	3	2	4	2
137	6	1	3	2
138	5	2	4	2
139	4	2	4	2
140	6	1	4	2
141	2	2	4	2
142	5	2	3	2
143	6	2	3	2
144	3	2	2	2
145	3	2	3	2
146	2	2	3	2
147	4	2	3	2
148	2	2	1	2
149	4	2	3	2
150	4	1	3	2

151	2	2	3	2
152	6	2	4	2
153	4	2	4	2
154	2	2	4	2
155	3	2	3	2
156	6	1	3	2
157	4	2	3	2
158	5	2	3	2
159	4	2	3	2
160	3	2	4	2
161	3	2	4	2
162	6	2	3	2
163	6	2	4	2
164	3	1	4	2
165	4	2	4	2
166	6	2	3	2
167	3	1	4	2
168	1	1	3	2
169	4	2	3	2
170	5	2	4	2
171	5	1	4	2
172	4	2	4	2
173	3	2	4	2
174	1	2	4	2
175	5	2	4	2
176	4	2	3	2
177	5	2	3	2
178	4	2	2	2
179	4	2	3	2
180	4	2	4	2
181	2	1	4	2
182	1	2	2	2
183	2	2	4	2
184	4	2	4	2
185	6	2	4	2
186	6	2	3	2
187	3	1	3	2
188	2	2	3	2

189	3	1	4	2
190	6	2	4	2
191	3	2	4	2
192	4	2	4	2
193	3	1	4	2
194	2	2	4	2
195	3	1	3	2
196	4	2	1	2
197	3	1	4	2
198	6	1	4	2
199	1	2	2	2
200	5	2	4	2

Keterangan :

Jenis Kelamin

1	LAKI-LAKI
2	PEREMPUAN

Umur

1	20-24 TAHUN
2	25-29 TAHUN
3	30-34 TAHUN
4	35-39 TAHUN
5	40-44 TAHUN
6	45 TAHUN

Tingkat Pendidikan

1	SD / Sederajat
2	SMP / Sederajat
3	SMA / Sederajat
4	Perguruan Tinggi

Jumlah Kunjungan

1	Satu Kali
2	Lebih Dari Dua Kali

NO	X1 (Bukti Fisik)									X2 (Keandalan)						
	1	2	3	4	5	6	7	8	Rata"	9	10	11	12	13	14	Rata"
1	4	4	4	4	4	4	5	3	4,0	5	4	5	4	4	4	4,3
2	4	4	4	5	4	4	4	4	4,1	4	4	4	4	5	5	4,3
3	5	4	4	5	4	4	5	4	4,4	5	5	4	3	4	4	4,2
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,9	4	5	4	4	5	4	4,3
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4,3	4	4	4	4	3	4	3,8
6	4	4	4	4	5	4	5	3	4,1	4	5	5	4	4	4	4,3
7	4	4	4	4	4	4	4	5	4,1	5	4	5	4	5	5	4,7
8	4	5	5	4	4	5	4	5	4,5	4	4	5	4	5	5	4,5
9	4	4	5	4	4	5	3	3	4,0	4	5	5	4	4	4	4,3
10	4	4	4	4	4	4	4	5	4,1	4	4	5	4	4	4	4,2
11	5	4	4	4	5	4	4	4	4,3	4	5	4	4	4	4	4,2
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	5	4	4	4,2
13	4	4	4	4	5	4	4	4	4,1	4	5	4	4	4	4	4,2
14	4	5	5	4	4	5	5	4	4,5	3	4	3	5	4	4	3,8
15	4	5	4	3	4	3	4	4	3,9	4	5	4	4	4	4	4,2
16	4	4	4	4	3	4	4	4	3,9	4	5	2	5	4	4	4,0
17	4	4	4	4	3	4	4	4	3,9	4	5	4	5	3	4	4,2
18	4	4	4	4	3	4	5	5	4,1	5	5	4	5	4	4	4,5
19	4	4	4	3	4	4	5	4	4,0	5	4	3	4	4	4	4,0
20	4	4	3	4	4	4	4	5	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0
21	4	4	5	4	4	4	5	4	4,3	4	4	4	4	4	4	4,0
22	4	4	4	4	4	4	4	3	3,9	4	5	4	4	3	4	4,0
23	4	4	4	4	4	4	3	4	3,9	5	5	4	4	4	4	4,3
24	4	4	4	4	4	4	5	4	4,1	4	4	4	4	3	4	3,8
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4,1	3	4	4	4	3	3	3,5
26	4	4	4	5	5	4	3	3	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0
28	5	5	5	5	4	5	5	4	4,8	4	4	4	4	4	4	4,0
29	5	4	5	4	4	4	4	3	4,1	4	4	4	4	3	4	3,8
30	4	4	4	4	4	4	4	3	3,9	4	4	4	4	4	5	4,2
31	5	5	5	4	4	5	4	3	4,4	4	4	4	4	5	5	4,3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	5	4	4	4	4,2
33	4	4	5	5	4	4	4	4	4,3	3	4	3	4	5	4	3,8
34	4	3	4	4	4	4	3	5	3,9	4	4	4	4	4	4	4,0
35	4	4	4	4	4	4	3	3	3,8	4	3	4	4	4	4	3,8
36	5	5	4	4	4	4	4	3	4,1	5	4	5	4	4	4	4,3
37	4	4	4	4	4	4	3	4	3,9	3	4	5	4	5	5	4,3
38	4	3	4	5	4	4	5	4	4,1	5	5	5	5	5	5	5,0
39	5	4	4	2	4	4	4	3	3,8	3	4	3	4	5	4	3,8
40	4	3	4	4	4	4	4	4	3,9	4	4	4	5	4	4	4,2
41	4	5	4	4	4	4	4	4	4,1	4	4	4	5	4	5	4,3
42	4	4	5	4	5	4	4	5	4,4	5	4	4	5	4	5	4,5
43	4	4	4	4	4	4	4	3	3,9	4	3	4	5	5	4	4,2
44	5	5	4	4	4	5	4	4	4,4	5	4	5	4	5	5	4,7
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	5	4	3	4	4	4,0
46	4	5	5	4	4	4	4	4	4,3	5	5	5	5	5	5	5,0

47	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0
49	5	5	5	4	5	4	4	4	4,5	5	4	5	5	5	5	4,8
50	4	4	5	4	5	5	5	5	4,6	4	4	4	4	4	4	4,0
51	3	4	4	4	5	4	4	4	4,0	4	4	4	4	5	5	4,3
52	4	4	5	3	4	4	5	4	4,1	4	4	4	4	3	4	3,8
53	4	3	4	4	5	5	5	5	4,4	5	5	5	5	5	5	5,0
54	4	4	4	4	4	4	4	3	3,9	4	4	4	4	4	4	4,0
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	3	3	3,7
57	4	4	5	3	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	3	3,8
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0
59	4	3	4	4	4	4	4	4	3,9	4	4	4	4	4	4	4,0
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5	5,0
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5	5,0
64	5	4	4	5	4	4	5	4	4,4	5	4	5	4	4	4	4,3
65	4	4	4	5	4	4	4	4	4,1	4	4	4	4	4	4	4,0
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	3	4	3	4	4	3,7
67	5	4	4	5	5	5	4	5	4,6	4	5	4	5	5	5	4,7
68	4	4	5	4	4	4	5	4	4,3	4	4	4	3	4	4	3,8
69	4	3	4	5	5	4	4	4	4,1	4	4	4	5	4	5	4,3
70	4	4	4	5	4	5	5	5	4,5	5	5	5	5	5	5	5,0
71	4	4	4	5	4	5	3	4	4,1	4	4	4	5	4	4	4,2
72	4	4	4	4	4	4	5	4	4,1	4	5	4	4	4	4	4,2
73	4	4	4	4	5	4	5	5	4,4	5	4	5	4	4	4	4,3
74	5	4	4	5	5	5	5	4	4,6	4	4	4	5	4	4	4,2
75	4	4	4	4	4	4	4	5	4,1	4	4	4	5	5	4	4,3
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0	5	4	5	5	5	5	4,8
77	4	4	5	4	4	4	5	4	4,3	4	4	4	4	4	4	4,0
78	5	4	5	4	5	5	5	4	4,6	5	4	5	4	4	4	4,3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0
80	4	4	4	4	5	5	4	4	4,3	3	4	3	4	4	4	3,7
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0
82	5	5	5	5	4	4	4	4	4,5	4	5	4	4	4	4	4,2
83	4	4	4	4	4	4	5	5	4,3	4	4	4	4	4	4	4,0
84	4	4	4	4	5	5	5	4	4,4	4	4	4	5	4	4	4,2
85	4	4	5	4	4	4	5	4	4,3	4	4	4	5	4	4	4,2
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5	5,0
87	5	4	4	5	4	4	5	4	4,4	5	4	5	4	5	4	4,5
88	4	4	4	4	4	4	5	4	4,1	4	4	4	5	4	4	4,2
89	4	3	4	4	5	5	4	3	4,0	4	4	4	4	5	5	4,3
90	4	5	4	4	4	4	5	4	4,3	4	4	4	4	5	4	4,2
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0
93	4	4	5	4	4	4	5	4	4,3	4	4	4	4	4	4	4,0
94	5	5	4	5	4	4	5	4	4,5	4	5	4	4	4	4	4,2

95	5	4	4	5	4	4	5	5	4,5	4	4	4	5	4	4	4,2
96	5	5	4	5	4	4	5	4	4,5	5	4	5	5	4	4	4,5
97	4	4	4	4	5	5	5	4	4,4	4	4	4	4	4	4	4,0
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0
99	5	4	4	5	4	4	4	4	4,3	4	4	4	5	4	4	4,2
100	4	4	4	4	4	4	5	4	4,1	4	4	4	4	4	4	4,0
101	4	4	4	4	4	4	5	4	4,1	4	4	4	4	4	4	4,0
102	4	5	4	4	5	5	5	4	4,5	4	4	4	5	4	4	4,2
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	5	4	4	4,2
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	5	5	4	4,3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	5	4	4	4,2
106	4	4	4	4	4	4	4	5	4,1	4	4	4	4	4	4	4,0
107	5	5	5	5	4	4	5	4	4,6	4	4	4	5	4	4	4,2
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	5	4	5	5	4	4	4,5
109	4	4	4	4	4	4	5	4	4,1	4	4	4	4	4	4	4,0
110	5	5	4	5	4	4	5	4	4,5	4	4	4	4	4	4	4,0
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	5	5	5	4	4	4	4,5
112	5	5	4	5	4	4	4	4	4,4	4	5	4	4	4	4	4,2
113	4	4	4	4	4	4	5	5	4,3	4	4	4	4	4	4	4,0
114	5	4	5	5	4	4	4	4	4,4	5	4	5	5	5	5	4,8
115	4	4	5	4	4	4	5	5	4,4	4	5	5	5	5	5	4,8
116	4	4	5	4	4	4	5	4	4,3	4	5	4	4	4	4	4,2
117	4	4	4	4	5	5	4	4	4,3	4	4	4	5	4	4	4,2
118	5	4	4	5	4	4	4	4	4,3	4	5	4	4	4	4	4,2
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	5	4	5	4,3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	5	4	4,2
122	4	4	4	4	4	4	4	5	4,1	4	4	4	4	4	4	4,0
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	5	4	4	4	4	4,2
125	5	5	5	5	4	4	5	5	4,8	5	4	5	5	5	5	4,8
126	4	4	3	4	4	4	4	4	3,9	4	5	4	3	3	4	3,8
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	5	5	4	4	4	4	4,3
128	5	4	4	5	4	4	4	5	4,4	4	4	4	5	5	5	4,5
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	5	4	4	4	4	4,2
130	4	3	4	4	4	4	5	4	4,0	4	4	4	4	2	4	3,7
131	4	4	4	4	4	4	4	5	4,1	4	4	4	4	4	5	4,2
132	3	3	4	3	4	4	5	4	3,8	4	4	4	3	4	3	3,7
133	4	4	4	4	4	4	5	4	4,1	3	4	3	3	4	3	3,3
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0	4	5	5	5	5	5	4,8
135	5	5	5	5	5	5	4	5	4,9	4	5	5	5	5	5	4,8
136	4	4	4	4	3	5	4	4	4,0	4	4	4	3	4	4	3,8
137	4	4	4	4	4	4	4	3	3,9	4	5	4	4	4	4	4,2
138	4	4	4	4	4	3	4	4	3,9	4	3	4	4	4	4	3,8
139	5	4	5	5	4	4	5	4	4,5	5	4	5	4	4	3	4,2
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5	5,0
141	4	4	5	4	4	4	5	4	4,3	5	5	5	4	4	4	4,5
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0

143	4	4	4	4	5	5	4	4	4,3	5	4	5	5	4	4	4,5
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	3	4	3	4	4	4	3,7
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	3	4	3	4	4	4	3,7
146	4	4	4	4	5	5	4	4	4,3	4	5	3	4	4	4	4,0
147	4	4	5	4	4	5	4	5	4,4	5	4	3	4	4	4	4,0
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	3	5	4	4	4,0
149	4	4	4	4	4	5	4	4	4,1	4	4	3	4	4	4	3,8
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	3	3	2	4	4	4	3,3
151	4	4	5	4	5	5	4	4	4,4	4	4	3	4	4	4	3,8
152	4	5	4	4	5	4	5	4	4,4	4	4	4	4	4	4	4,0
153	4	4	4	4	5	5	4	4	4,3	4	4	4	4	4	4	4,0
154	4	4	4	4	5	4	4	4	4,1	5	4	4	4	4	4	4,2
155	5	4	3	4	3	4	4	5	4,0	4	4	4	3	4	4	3,8
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	5	4	4	3	4	4	4,0
157	5	4	5	5	4	4	4	3	4,3	3	5	4	4	4	4	4,0
158	4	5	5	4	4	4	4	4	4,3	4	4	3	4	4	4	3,8
159	4	4	4	4	4	3	4	3	3,8	4	4	4	4	5	5	4,3
160	4	4	5	4	4	4	4	4	4,1	5	4	5	4	4	4	4,3
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0
162	3	4	3	3	4	4	4	4	3,6	4	4	4	5	4	4	4,2
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	5	4	4	4,2
164	4	3	4	4	4	5	4	4	4,0	4	4	4	3	4	4	3,8
165	4	3	4	4	4	4	4	4	3,9	4	4	4	4	4	4	4,0
166	4	4	4	3	4	4	4	4	3,9	4	4	4	5	4	4	4,2
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0
169	4	4	4	4	5	5	5	5	4,5	4	4	4	4	4	4	4,0
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	3	4	3	4	4	4	3,7
171	4	4	4	4	5	5	4	4	4,3	3	4	3	4	5	5	4,0
172	4	5	5	4	4	4	4	5	4,4	4	4	4	4	4	4	4,0
173	4	3	4	4	5	5	4	4	4,1	4	4	4	4	4	4	4,0
174	4	4	4	4	4	4	4	5	4,1	4	4	4	5	4	4	4,2
175	5	4	5	4	5	5	4	3	4,4	4	4	4	5	4	4	4,2
176	4	4	4	4	4	5	5	4	4,3	4	5	4	4	3	4	4,0
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0
178	4	5	5	4	4	4	4	4	4,3	4	4	4	4	4	3	3,8
179	5	5	4	5	5	4	5	5	4,8	5	5	5	4	4	3	4,3
180	4	5	5	4	4	4	5	4	4,4	5	4	5	4	4	4	4,3
181	4	5	5	4	4	4	4	4	4,3	4	5	4	4	4	4	4,2
182	5	4	5	4	4	4	5	5	4,5	5	5	5	4	4	4	4,5
183	4	4	4	4	3	4	4	4	3,9	3	4	3	4	4	4	3,7
184	5	5	5	5	4	4	4	4	4,5	3	4	4	4	4	4	3,8
185	4	4	4	4	4	5	4	4	4,1	3	4	3	4	4	4	3,7
186	4	4	5	4	4	5	4	4	4,3	3	4	4	5	4	5	4,2
187	4	5	4	4	4	4	5	4	4,3	4	4	4	4	4	3	3,8
188	5	5	5	5	4	4	4	4	4,5	4	4	4	4	4	4	4,0
189	4	4	4	4	4	4	5	4	4,1	4	4	4	5	5	4	4,3
190	4	4	4	5	4	4	5	4	4,3	3	4	3	4	4	4	3,7

191	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4,8	5	5	5	4	4	4	4,5
192	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4,9	5	5	5	5	4	5	4,8
193	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4,1	4	4	5	4	5	5	4,5
194	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4,4	4	4	5	4	4	5	4,3
195	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4,6	4	5	4	5	4	5	4,5
196	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4,5	5	5	4	4	5	4	4,5
197	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4,4	4	5	4	4	4	4	4,2
198	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4,4	4	5	4	4	5	5	4,5
199	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4,4	5	5	5	4	4	4	4,5
200	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4,3	4	5	5	3	3	4	4,0

X3 (Daya Tanggap)						X4 (Jaminan)									
15	16	17	18	19	Rata"	20	21	22	23	24	25	Rata"	26	27	28
4	4	4	4	5	4,2	4	4	4	4	5	4	4,2	4	5	2
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	4	4	4	5	4,2	4	4	4	4	5	4	4,2	4	5	4
3	4	3	4	4	3,6	4	4	4	4	5	4	4,2	4	4	3
4	5	3	4	5	4,2	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	5	5	5	5	4,8	4	4	4	4	4	4	4,0	4	5	5
4	4	5	5	4	4,4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	5	5
4	5	5	5	4	4,6	5	5	5	3	4	5	4,5	5	5	5
4	4	3	4	4	3,8	5	5	5	5	4	5	4,8	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4,5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,8	4	4	3
4	4	4	4	3	3,8	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	3
3	4	4	4	3	3,6	5	5	5	5	5	5	5,0	5	4	4
4	4	4	4	3	3,8	3	3	2	2	4	3	2,8	3	4	4
4	4	4	4	3	3,8	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	2
3	5	5	4	4	4,2	4	4	4	4	5	4	4,2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,8	4	4	5
3	3	4	4	3	3,4	4	4	5	5	4	4	4,3	4	4	4
4	3	4	3	4	3,6	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
3	3	3	3	4	3,2	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	4	4	3	4	3,8	4	4	4	4	5	4	4,2	4	4	4
4	4	4	3	4	3,8	5	4	4	5	3	5	4,3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	4	3	4	4	3,8	4	4	4	4	4	4	4,0	4	5	4
4	4	4	5	4	4,2	5	5	5	5	4	5	4,8	5	5	4
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4,5	4	4	3
4	4	5	4	4	4,2	4	4	4	5	4	4	4,2	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4,8	5	4	3
5	4	4	4	4	4,2	4	4	3	4	4	4	3,8	4	4	4
5	5	4	4	4	4,4	4	4	3	4	3	4	3,7	4	4	3
4	4	3	4	4	3,8	4	3	3	4	4	4	3,7	4	3	3
4	4	2	4	4	3,6	4	4	3	4	4	5	4,0	4	3	3
4	4	5	5	4	4,4	4	4	3	4	5	3	3,8	4	4	3
4	3	5	4	3	3,8	4	4	5	5	3	5	4,3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4,2	4	5	4
5	4	5	5	4	4,6	2	3	4	4	3	4	3,3	4	4	3
4	4	4	3	4	3,8	4	3	4	4	4	4	3,8	4	4	4
5	5	5	5	4	4,8	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
5	5	5	4	5	4,8	4	5	5	4	5	4	4,5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,8	4	4	3
5	5	5	4	5	4,8	4	3	4	4	5	5	4,2	5	4	4
4	4	4	3	4	3,8	4	4	3	4	4	5	4,0	4	4	4
4	4	5	4	4	4,2	4	4	5	5	5	4	4,5	4	4	4

4	3	4	4	3	3,6	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4,7	4	4	4
4	4	4	3	4	3,8	4	4	3	4	4	4	3,8	5	5	5
5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3,5	4	5	4
5	5	5	5	4	4,8	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5
5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	3
4	4	3	3	5	3,8	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
3	4	4	4	4	3,8	3	3	3	4	4	4	3,5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	3	3	4	3	3,4	4	3	4	4	4	4	3,8	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
5	5	5	5	4	4,8	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5
5	4	4	4	4	4,2	5	4	4	4	5	5	4,5	4	5	4
4	3	4	4	3	3,6	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	4	3	3	4	3,6	4	4	4	3	4	4	3,8	4	4	4
5	5	4	4	5	4,6	5	4	4	4	4	4	4,2	5	4	5
5	5	4	5	5	4,8	4	4	4	4	4	4	4,0	4	5	4
5	4	5	4	5	4,6	5	5	4	4	5	4	4,5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5
5	4	4	4	5	4,4	4	4	4	5	4	4	4,2	5	3	4
5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4,0	4	5	4
4	4	5	4	4	4,2	4	4	4	4	5	4	4,2	4	5	5
4	5	5	4	5	4,6	5	4	4	4	4	4	4,2	5	5	4
5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5
5	4	4	4	4	4,2	4	4	5	4	4	4	4,2	4	5	4
4	5	5	4	4	4,4	5	4	5	4	5	4	4,5	5	5	4
5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	3	4	4	3	3,6	4	4	4	4	3	4	3,8	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4,5	4	4	4
5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	5	4	4	4,2	4	5	5
4	4	4	5	5	4,4	4	4	4	4	4	4	4,0	5	5	4
4	4	4	5	4	4,2	4	4	5	4	4	4	4,2	4	5	4
5	5	5	5	4	4,8	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5
5	5	5	4	5	4,8	5	4	4	4	5	4	4,3	4	5	4
5	4	4	5	4	4,4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	5	4
5	3	3	4	3	3,6	4	3	4	4	4	4	3,8	5	4	3
5	4	4	4	4	4,2	4	5	4	5	4	4	4,3	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
5	4	4	4	4	4,2	4	4	5	4	4	4	4,2	4	5	4
4	4	5	5	4	4,4	5	5	4	5	4	4	4,5	4	5	4

5	4	4	4	4	4,2	5	4	4	4	4	4	4,2	4	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4,5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4,3	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	4	5	5	4	4,4	5	4	4	4	4	4	4,2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4,2	5	5	4
5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	5
5	4	5	4	4	4,4	5	5	5	5	4	4	4,7	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4,5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4,2	4	5	4
5	4	4	4	4	4,2	5	5	4	4	4	5	4,5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4,3	4	4	4
4	5	5	5	5	4,8	5	5	4	5	4	4	4,5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4,2	4	5	4
5	4	4	5	4	4,4	5	4	5	4	5	4	4,5	4	4	4
5	4	5	4	4	4,4	4	4	5	4	4	4	4,2	4	5	5
5	4	4	4	4	4,2	4	4	5	5	4	4	4,3	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,2	5	4	4
5	4	4	4	4	4,2	5	4	4	4	4	4	4,2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	5	4	4	5	4,4	4	4	4	4	4	5	4,2	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
5	4	4	4	4	4,2	5	5	5	4	5	5	4,8	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3,7	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4,2	4	4	4
5	4	4	4	4	4,2	5	4	4	4	4	4	4,2	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,8	4	4	4
4	4	4	4	3	3,8	4	3	4	3	4	4	3,7	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	4	4	3	4	3,8	3	3	4	4	4	4	3,7	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3,8	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4,8	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4,8	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	5	4	4	5	4,4	5	4	5	4	5	4	4,5	4	5	4
5	5	5	5	4	4,8	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5
5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4,3	4	5	4
4	4	4	4	5	4,2	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4

5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	5	4	4,2	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,8	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,7	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4,7	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4,2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,8	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4,3	5	4	4
4	4	4	4	5	4,2	4	5	5	5	4	4	4,5	5	5	4
4	5	4	4	4	4,2	4	4	5	5	4	4	4,3	5	4	4
3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4,5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4,3	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4,7	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4,3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
5	5	5	5	3	4,6	4	4	4	5	4	4	4,2	3	4	4
4	5	4	4	5	4,4	4	4	4	4	5	4	4,2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4,2	4	4	4
4	5	4	4	5	4,4	3	4	3	4	4	4	3,7	4	4	4
3	4	3	4	4	3,6	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	5	4	4	4	4,2	4	3	4	3	4	3	3,5	5	4	4
4	4	3	3	4	3,6	4	3	4	4	4	4	3,8	4	4	4
4	5	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,8	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3,8	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4,7	4	4	5
4	4	4	4	5	4,2	4	3	4	3	4	3	3,5	5	4	4
4	5	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	5
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4,5	5	4	3
3	4	3	4	4	3,6	4	4	4	4	3	4	3,8	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	3	4	3	3	3,4	4	5	5	5	4	5	4,7	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4,7	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4,8	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4,7	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4,8	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,8	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4,8	4	4	4
4	4	3	4	3	3,6	4	4	4	4	3	4	3,8	5	4	4
5	5	3	5	4	4,4	4	4	4	4	4	4	4,0	5	4	4
4	3	4	3	4	3,6	4	5	4	5	4	4	4,3	4	5	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4,7	4	4	4
5	4	4	5	4	4,4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,8	4	5	4

4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4,7	5	5	5
5	5	4	5	5	4,8	5	5	4	5	5	4	4,7	5	5	5
4	5	5	5	4	4,6	5	4	5	4	5	4	4,5	4	4	4
5	5	5	5	4	4,8	5	5	4	4	5	4	4,5	5	4	4
5	5	4	5	4	4,6	5	4	4	4	4	4	4,2	5	5	4
5	5	4	5	4	4,6	4	4	5	5	5	4	4,5	5	5	5
4	4	4	4	5	4,2	4	4	4	5	4	4	4,2	4	5	5
5	5	4	5	4	4,6	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4,2	4	5	5
4	4	4	4	5	4,2	4	4	4	4	4	4	4,0	4	5	3

4	4	4	3	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4,0
5	4	5	5	4,5	5	5	4	4	5	4	4	4,4
4	4	4	4	4,3	5	5	4	5	5	5	5	4,9
4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	3	4	4,0	5	4	4	4	5	5	5	4,6
5	5	5	5	5,0	5	4	4	4	5	4	4	4,3
4	4	4	4	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,0	5	4	4	4	4	4	4	4,1
4	4	3	4	3,8	5	5	4	4	4	4	5	4,4
4	4	4	4	4,0	5	4	4	4	4	4	3	3,9
4	4	4	3	3,8	4	4	4	4	4	4	3	3,9
4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4,0
5	5	5	5	5,0	4	5	5	4	5	4	5	4,6
4	4	4	4	4,0	4	4	5	4	4	5	5	4,4
5	5	5	5	5,0	4	4	4	4	4	4	4	4,0
5	4	5	4	4,5	5	5	5	3	4	4	4	4,3
4	4	4	3	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	3	4	4	3,8	5	5	5	5	5	5	5	5,0
4	5	5	5	4,7	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	5	4,3	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	5	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4,0
5	5	5	5	5,0	5	4	3	4	5	4	4	4,1
4	4	4	4	3,8	5	5	5	5	5	5	5	5,0
4	5	4	4	4,3	5	4	4	4	4	4	4	4,1
5	4	4	4	4,5	5	4	4	4	5	4	4	4,3
4	4	5	5	4,5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4,0
5	4	5	5	4,8	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4,0
5	4	5	5	4,7	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4,0
3	4	4	3	3,7	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	5	5	4	4,3	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,3	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4,0
5	5	5	5	5,0	4	4	4	4	4	4	4	4,0
5	4	5	5	4,7	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	3	3,7	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,2	5	5	5	4	5	5	5	4,9
4	4	4	4	4,0	5	5	4	5	5	5	4	4,7
4	4	4	4	4,0	5	5	4	4	5	5	4	4,6
4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	5	5	4	4,5	4	4	4	4	4	4	4	4,0

4	4	5	4	4,5	4	4	3	4	4	4	4	3,9
5	4	5	4	4,5	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	5	4	4,2	5	5	4	4	5	5	4	4,6
4	4	4	4	4,2	5	5	4	4	5	5	5	4,7
4	4	4	4	4,2	5	4	4	4	4	4	4	4,1
4	4	4	4	4,2	5	5	5	5	5	5	5	5,0
4	4	4	4	4,0	5	5	4	5	4	5	5	4,7
4	4	4	4	4,0	5	5	4	5	4	5	5	4,7
4	4	4	4	4,0	5	5	4	4	4	5	5	4,6
4	4	4	4	4,2	5	5	4	4	5	4	4	4,4
4	4	5	4	4,3	5	5	4	4	5	5	5	4,7
5	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,2	4	5	5	5	4	5	5	4,7
4	4	5	4	4,3	5	5	4	5	5	5	4	4,7
5	5	4	4	4,3	5	5	5	5	5	5	5	5,0
4	5	5	5	4,5	5	4	4	4	4	4	4	4,1
4	5	4	4	4,3	5	5	5	5	5	5	5	5,0
5	5	5	4	4,5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
5	5	4	4	4,7	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	5	4	4	4,3	5	5	5	5	5	5	5	5,0
4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	5	4	4	4,1
4	5	5	4	4,3	4	4	4	4	4	5	4	4,1
4	4	4	4	4,0	5	4	4	4	4	4	4	4,1
4	4	4	4	4,0	5	5	4	5	5	4	5	4,7
4	4	4	4	4,0	5	4	4	4	4	4	4	4,1
4	4	4	5	4,3	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,0	5	5	4	5	5	4	5	4,7
4	5	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4,0
5	4	5	4	4,7	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	5	4	4,3	5	4	4	5	5	4	4	4,4
4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,0	5	5	4	4	5	4	4	4,4
4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	3	4	3,8	5	5	5	4	4	4	4	4,4
3	4	4	3	3,7	5	5	4	4	5	5	4	4,6
5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5	5	5,0
5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5	5	5,0
4	4	4	4	4,0	5	5	5	4	4	5	5	4,7
4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	5	4	4	4,2	5	5	5	5	4	4	5	4,7
5	4	5	5	4,7	5	4	4	4	5	4	4	4,3
5	5	5	5	5,0	4	4	4	4	4	4	4	4,0
5	5	4	4	4,5	4	4	4	4	4	4	3	3,9
4	4	4	4	4,0	5	5	5	5	5	5	5	5,0

5	4	4	4	4,2	5	4	4	5	5	4	4	4,4
3	4	4	4	3,8	4	5	4	4	5	4	4	4,3
3	4	4	4	3,8	4	4	4	4	5	5	4	4,3
3	3	4	4	3,5	4	4	5	4	5	4	4	4,3
3	4	4	4	3,7	5	5	4	4	5	5	5	4,7
3	4	4	4	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4,0
3	4	4	4	3,8	5	4	4	4	4	4	4	4,1
2	4	4	4	3,7	4	4	4	4	4	4	4	4,0
3	4	4	4	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,2	5	5	4	4	4	4	4	4,3
4	4	4	5	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	5	4,2	5	4	4	4	5	4	5	4,4
4	5	4	4	4,3	5	5	5	5	5	5	5	5,0
4	4	4	4	4,0	5	5	4	4	4	4	4	4,3
4	4	5	4	4,2	5	5	4	4	5	5	4	4,6
3	4	3	4	3,7	4	5	5	5	5	5	5	4,9
4	4	4	5	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4,0
5	4	4	5	4,3	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	5	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	5	4,2	5	5	4	4	4	4	4	4,3
4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	5	5	5	4,4
4	4	4	5	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,0	5	4	4	4	4	4	4	4,1
4	4	4	4	4,0	5	5	4	4	5	5	4	4,6
4	4	4	4	4,3	4	4	4	4	4	4	4	4,0
3	4	4	4	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4,0
3	4	4	5	4,0	5	4	4	4	5	4	4	4,3
4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	5	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	5	4,3	5	4	5	4	5	5	4	4,6
4	4	4	4	3,8	5	5	4	4	4	4	4	4,3
4	5	4	4	4,3	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,0	5	4	4	4	4	4	4	4,1
4	4	4	3	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4,0
5	5	4	4	4,7	4	4	4	4	4	4	4	4,0
5	4	4	4	4,3	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	5	4	4	4,2	4	5	5	4	4	5	5	4,6
5	5	5	4	4,8	4	4	4	4	4	4	4	4,0
3	4	4	4	3,8	4	5	5	4	5	4	5	4,6
3	4	5	4	4,0	5	4	4	4	4	4	4	4,1
3	4	4	3	3,7	5	4	4	5	4	4	4	4,3
3	4	4	4	3,8	5	4	4	4	4	4	4	4,1
4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	5	4	4	4,1
4	4	5	4	4,2	5	4	4	4	4	4	4	4,1
4	4	4	4	4,2	5	5	5	4	5	5	5	4,9
3	4	4	4	4,0	5	4	4	4	5	4	4	4,3

5	5	5	4	4,8	5	4	4	4	5	5	4	4,4
5	5	5	5	5,0	5	5	5	4	4	4	4	4,4
4	4	4	4	4,0	5	5	4	4	4	4	4	4,3
4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	5	5	4	4,5	5	4	4	4	4	4	3	4,0
5	5	4	4	4,7	5	4	4	4	4	4	3	4,0
4	5	5	5	4,8	5	5	4	4	4	5	5	4,6
4	5	4	4	4,2	5	4	4	4	4	4	4	4,1
5	5	5	4	4,8	4	4	4	4	5	4	4	4,1
4	5	4	5	4,3	4	4	4	4	4	4	4	4,0