

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Studi penelitian ini menjadi tujuan adalah niat merekomendasikan. Niat merekomendasikan di pengaruhi oleh nilai pelayanan, dan kepuasan pasien. Sedangkan, kepuasan pasien dipengaruhi oleh nilai pelayanan.

Berdasarkan analisis regresi menunjukkan bahwa semua hipotesis signifikan. Hasil ini memberikan makna bahwa determinan niat merekomendasikan pelayanan kesehatan di RSUI BanyuBening Boyolali dipengaruhi oleh kepuasan pasien dan nilai pelayanan. Kepuasan pasien yang terjadi dipengaruhi oleh nilai pelayanan. Dari ketiga hipotesis terdapat faktor lain yang mempengaruhi seperti: biaya yang murah, letak yang strategis, suasana rumah sakit yang asri, nyaman, dan sejuk.

#### **B. Keterbatasan**

Penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Selama proses pelaksanaan penelitian terdapat beberapa keterbatasan yang didapatkan oleh peneliti yang bisa menjadi pelajaran untuk penelitian lanjutan. Keterbatasan yang dihadapi peneliti adalah sebagai berikut:

1. Studi ini memiliki keterbatasan pada masa pandemi *Corona Virus Disease 19* (Covid-19), sehingga peneliti melakukan penelitian secara online dan

responden yang didapat belum tentu sesuai dengan keinginan yang diharapkan.

2. Studi ini mengkaji dalam membentuk niat merekomendasikan, namun hanya terbatas menggunakan dua variabel saja yang sifatnya relatif umum.
3. Studi ini memiliki keterbatasan dalam kontrol pengisian kuesioner yang memungkinkan adanya kesalahan pengisian pada kolom. Hal ini terindikasi ada beberapa kuesioner yang tidak digunakan karena pengisian yang tidak lengkap atau pengisian salah.

### **C. Saran**

#### **1. Bagi Rumah Sakit**

Bagi pihak RSUI BanyuBening Boyolali untuk meningkatkan niat merekomendasikan pelayanan kesehatan dengan cara:

- a. Kepuasan pasien yang sudah tercipta terbukti mempunyai pengaruh pada niat merekomendasikan pelayanan kesehatan di RSUI BanyuBening Boyolali, sehingga rumah sakit perlu menjaga dan menaikkan kepuasan pasien agar sesuai harapan pasien.
- b. Nilai pelayanan yang berpengaruh tapi dengan signifikan kecil terhadap kepuasan pasien di RSUI BanyuBening Boyolali. Meningkatkan kepuasan pasien maka perlu dilakukan peningkatan nilai pelayanan dengan sistem pendaftaran, memperbaiki fasilitas, dan menaikkan kualitas.

## 2. Bagi peneliti lanjutan

Studi kedepan diperlukan perbaikan-perbaikan dalam rangka meningkatkan niat merekomendasikan. saran untuk penelitian kedepan adalah sebagai berikut:

- a. Studi kedepan diharapkan bukan hanya di RSUI BanyuBening Boyolali.
- b. Selama masa pandemi *Corona Virus Disease 19* (Covid-19) melakukan penelitian menggunakan online, sehingga perlu di pertimbangkan responden yang memang layak digunakan untuk penelitian selanjutnya.
- c. Studi kedepan hendaknya perlu mengeksplorasi variabel-variabel lain dalam membentuk niat merekomendasikan pelayanan kesehatan.
- d. Terindikasi ada beberapa kuesioner yang tidak digunakan karena pengisian yang tidak lengkap atau pengisian salah. Maka peneliti menyarankan meningkatkan ketelitian dalam memberikan kuesioner pada responden.

## **D. Implikasi**

### 1. Implikasi Teoritis

Studi ini mampu mengkaji studi sebelumnya belum pernah ada penelitian tentang peran niat merekomendasikan yang diharapkan dalam memediasi nilai pelayanan dan kepuasan pasien, sehingga diharapkan dapat memperkaya keilmuan.

## 2. Implikasi Praktisi

Berdasarkan hasil penelitian studi ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi RSUI BanyuBening Boyolali dalam meningkatkan niat merekomendasikan dengan meningkatkan nilai pelayanan, memperbaiki dan meningkatkan fasilitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. dan Madden, T. J. 1992. *A Comparison of the Theory of Planned Behavior and the Theory of Reasoned Action*. The Society for Personality and Social Psychology, Inc. PSPB, Vol. 18, No. 1, pp. 3-9..
- Algifari. 2000. *Analisis Regresi Teori, Kasus, Solusi*. Yogyakarta : BPFE.
- Arikunto, dan Suharsimi. 2002. *Metode Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. 1991. *A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value*. *Journal of Consumer Research*, 17, 375-384.
- Chen, C. 2008. *Investigating Structural Relationships between Service Quality, Perceived Value, Satisfaction, and Behavioral Intentions for Air Passengers: Evidence from Taiwan*, *trans. Res*, 42, (4,part A), 709-717.
- Chen, C-F., Chen F-S. 2010. *Experience Quality, Perceived Value, Satisfaction and Behavioral Intentions for heritage Tourists*, *Tourism Management* 31. Elsevier Ltd. All Rights Reserved. Doi: 10.1016/j.yourman.2009.02.008, Pages: 30-35.
- Choi, J., David L., Brigitte M., and Andrew M., 2004. *For Better or For Worse: Default Effects and 401(k) Savings Behavior*. Forthcoming in *Perspectives in the Economics of Aging*, Edited by David A. Wise, Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Choi, T. Y., & Chu, R. (2001) Determinants of hotel guests' satisfaction and repeat patronage in the Hong Kong hotel industry. *Hospitality Management*, 20, 277-297
- Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. 2000. *Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioural Intentions in Service Environment*. *Journal of Retailing*, 76(2), 193-218.
- Dharmmesta, B. S. 1998. *Theory of Planned Behavior dalam Penelitian Sikap, Niat dan Perilaku Konsumen*, *Kelola*. No. 18/VII/1998, pp.91.
- Donabedian, A. 2000. *Exploration in Quality Assessment and Monitoring*. Arbor Michigan: Health Administration Press.
- Grisaffe, D. B., and Kumar. A. 1998. *Antecedents and Consequences of Customer Value: Testing an Expanded Framework*. Marketing Science Institute, MSI Working Paper #98-107.
- Hair *et al*, (2006). *Kualitas Harga Dalam Membentuk Niat Berobat Ulang*. *Journal Manajemen*, col. 12. No. 1.

- Hair, JF; Black, WC; Babin, BJ; Anderson, RE. 1998. *Multivariate Data Analysis*. Pearson Prentice Hall.
- Hartline, M.D dan Jones, K.C 1996. *Employee Performance Cues In A Hotel Service Environment: Influence On Perceived Service Quality, Value and Word Of Mouth Intentions*. Journal of Business Research, 35 (03), 207 – 215.
- Hellier, Phillip K., Geursen, Gus M., Carr, Rodney A. and Rickard, John A. 2003. *Customer Repurchase Intention: a General Structural Equation Model*. European Journal of Marketing, Vol. 37, No. 11, pp. 1762-1800.
- Jones, T. O. dan Sasser E. W. Jr. 1995. *Why Satisfied Customers Defect*. The gulf between satisfied customer and completely satisfied customers can swallow a business, Preident and Fellows of Harvard Collage, All rights reserved, pp. 88-99.
- Kotler, P., and Keller, K. L. 2006. *Marketing Management*. 12<sup>th</sup> edition, Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Kotler, P., and Keller, K. L. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Cetakan Pertama. Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P., and Keller, K. L. 2008. *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., and Keller K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta.
- Kotler, P., and Keller K. L. 2012. *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lee, H., Y. Lee., and D. Yoo., 2000. *The Determinants of perceived Service Quality and its Relationship With Satisfaction*, Journal of Services Marketing, Vo. 14, No. 2 pp. 217-231.
- Naumann, E., and Kathleen G. 1995. *Customer Satisfaction Measurement and Management*. Thompson Executive Press, Cincinnati.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-52
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40
- Parasuraman, A. 1997. *Reflections on Gaining Competitive Advantage Through Customer Value*. Journal of the Academy of Marketing Science, 25, 154-161.
- Petrick, J.F. 2002. *Development of a Multi-Dimensional Scale for Measuring the Perceived Value of a Service*. Journal of Leisure Research, 34, 119-134.
- Porter, M. E. 1985. *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press, New York, p. 557.

- Schiffman, Leon G., & Leslie Lazar Kanuk. 2000. *Consumer Behavior*, 7<sup>th</sup> ed., Prentice Hall: International.
- Singarimbun. 2006. *Metode Penelitian Survei* (Editor), LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono., 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan r&d*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Tindakan Komprehensif*. Alfabeta: Bandung
- Tam, J. L. M. (2000). The effect of service quality, perceived value and customer satisfaction on behavioral intentions. *Journal of Hospitality and Leisure Marketing*. 6(4), 31-43
- Wahyuningsih. 2005. *The Relationships Among Customer Value, Satisfaction, and Behavioral Intentions*, Gadjah Mada International Journal of Business. Vol. 7, No.3, pp. 302-323.
- Woodruff, Robert B., & Gardial, S. F. 1996. *Know Your Customer: New Approaches to Understanding Customer Value and Satisfaction*. Cambridge, MA: Blackwell Publishers, Inc.
- Zeithaml, Valarie A. 1988. *Consumer Perception of Price, Quality, and Value: a Means-End Model and Synthesis of Evidence*, *Journal of Marketing*, Vol. 52, pp. 2-22.

# LAMPIRAN



## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian



Yth. Responden

Saya melakukan penelitian skripsi dengan judul “Determinan Niat Merekomendasikan Pelayanan Kesehatan di RSUI BanyuBening Boyolali”. Sehubungan dengan hal tersebut saya mohon Bapak/Ibu/Sdr berkenan menjadi responden, dengan cara mengisi daftar pernyataan terlampir. Jawablah menurut apa yang Bapak/Ibu/Sdr anggap benar. Semua informasi tentang Bapak/Ibu/Sdr dijamin kerahasiaannya. Atas perhatiannya dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Arum Kusuma Putri  
12190862N

### 1. Identitas Responden

Mohon untuk memberikan tanda (√) pada pilihan di bawah ini.

Nama : ..... (Boleh tidak diisi)

Usia : .....

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Jumlah Kunjungan : 2 kali

3 kali

4 kali

Lebih dari 4 kali

## 2. Petunjuk Menjawab

Mohon untuk memberikan tanda (√) pada setiap pernyataan yang anda pilih.

Keterangan :

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. N : Netral
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

## 3. Variabel Penelitian

Pertanyaan		STS	TS	N	S	SS
NM 2	Saya akan membicarakan hal positif tentang pelayanan keseharan di Rumah Sakit.					
NM 3	Saya akan meyakinkan teman dan kerabat yang sakit untuk berobat ke Rumah Sakit.					

Pertanyaan		STS	TS	N	S	SS
KP 2	Saya merasa bahwa karyawan Rumah Sakit memiliki itikad baik untuk memberikan kepuasan kepada pasiennya.					
KP 3	Saya percaya tenaga medis Rumah Sakit dapat membantu kesembuhan saya.					

<b>Pertanyaan</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
NP 7	Saya merasa proses pelayanan sistem administrasi berjalan dengan baik.					
NP 10	Saya yakin sembuh setelah berobat di Rumah Sakit					

## Lampiran 2. Data Tryout Penelitian

NO	NA MA	Variabel Niat Merekomendasikan			Variabel Kepuasan Pasien				Variabel Nilai Pelayanan										TOTAL
		NM1	NM2	NM3	KP1	KP2	KP3	KP4	NP1	NP2	NP3	NP4	NP5	NP6	NP7	NP8	NP9	NP10	
1	GAT	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	66
2	ERC	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	71	
3	SHR	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	72	
4	SEL	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	63	
5	SUP	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	69	
6	ZAN	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	
7	SIT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	
8	Aa	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	72	
9	SUS	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	69	
10	AJO	5	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	66	
11	Dzia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	
12	A	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	
13	DIA	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	61	
14	RN	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	58	
15	N	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	70	
16	M	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	
17	RY	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	66	
18	ARN	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	64	
19	WIR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	67	
20	Adi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	71	
21	FIQ	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	70	
22	SAP	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	
23	CON	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	67	
24	WTR	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	
25	TPD	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	77	
26	BAL	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	57	
27	NO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
28	Kiky	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	63	
29	Fp	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	66	
30	Sari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	
31	SW	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	
32	AN	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	63	
33	Pres	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	
34	NN	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	76	
35	NU Q	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	70	
36	JOK	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	61	
YUN		4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	68	
RAH		2	4	4	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2	2	29	
WW																			
K		2	4	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	34	
YUL		2	5	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	55	

### Lampiran 3. Uji Validitas Kuesioner

#### Factor Analysis

##### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.755
Approx. Chi-Square		654.747
Bartlett's Test of Sphericity	df	153
	Sig.	.000

##### Communalities

	Initial	Extraction
NM1	1.000	.646
NM2	1.000	.620
NM3	1.000	.740
KP1	1.000	.834
KP2	1.000	.593
KP3	1.000	.666
KP4	1.000	.801
NP1	1.000	.724
NP2	1.000	.780
NP3	1.000	.747
NP4	1.000	.890
NP5	1.000	.678
NP6	1.000	.657
NP7	1.000	.747
NP8	1.000	.657
NP9	1.000	.663
NP10	1.000	.704
TOTAL	1.000	.908

Extraction Method: Principal  
Component Analysis.

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
				Loadings			Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9.676	53.758	53.758	9.676	53.758	53.758	7.468	41.490	41.490
2	1.763	9.795	63.552	1.763	9.795	63.552	3.480	19.334	60.824
3	1.615	8.974	72.526	1.615	8.974	72.526	2.106	11.702	72.526
4	.947	5.260	77.787						
5	.840	4.668	82.455						
6	.683	3.792	86.247						
7	.535	2.970	89.217						
8	.412	2.287	91.504						
9	.371	2.061	93.565						
10	.274	1.521	95.086						
11	.231	1.284	96.370						
12	.161	.897	97.267						
13	.131	.728	97.995						
14	.116	.646	98.641						
15	.109	.604	99.245						
16	.063	.349	99.594						
17	.051	.285	99.880						
18	.022	.120	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component		
	1	2	3
NM1	.664		-.450
NM2		.708	
NM3		.816	
KP1	.816		
KP2	.717		
KP3	.706		
KP4	.829		
NP1	.839		
NP2	.849		
NP3	.832		
NP4	.825	-.451	
NP5	.820		
NP6	.786		
NP7	.578		.642
NP8	.749		
NP9	.802		
NP10	.448		.705
TOTAL	.941		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component		
	1	2	3
NM1	.799		
NM2			.766
NM3			.856
KP1	.763		.483
KP2	.735		
KP3	.758		
KP4	.767		.425
NP1	.710	.466	
NP2	.664	.582	
NP3	.691	.518	
NP4	.809	.401	
NP5	.679	.450	
NP6	.773		
NP7		.834	
NP8	.477	.599	
NP9	.608	.492	
NP10		.835	
TOTAL	.879		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser

Normalization.<sup>a</sup>

a. Rotation converged in 6 iterations.

**Component Transformation Matrix**

Component	1	2	3
1	.852	.480	.209
2	-.144	-.168	.975
3	-.504	.861	.073

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser

Normalization.



## Lampiran 4. Uji Reliabilitas Kuesioner Variabel Niat Merekomendasikan

### Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.635	2

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
NM2	3.98	.660	40
NM3	3.93	.572	40

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7.90	1.118	1.057	2

## Lampiran 5. Uji Reliabilitas Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien

### Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.643	2

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KP2	3.95	.846	40
KP3	4.03	.768	40

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7.98	1.922	1.387	2

## Lampiran 6. Uji Reliabilitas Kuesioner Variabel Nilai Pelayanan

### Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	2

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
NP7	3.95	.504	40
NP10	3.85	.580	40

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7.80	.933	.966	2

## Lampiran 7. Tabulasi Data Responden

no	nama	Variabel Niat Merekomendasikan NM2	NM3	Variabel Kepuasan Pasien KP2	KP3	Variabel Nilai pelayanan NP7	NP10
2	Ak	3	4	4	4	4	4
3	Eric	4	4	4	4	4	3
4	Bell	4	3	4	4	4	3
5	Ain	4	4	4	4	4	4
6	VK	4	4	4	4	4	4
7	SSH	5	4	4	4	4	4
8	JJP	4	5	4	4	4	4
9	Feb	5	4	4	5	5	4
10	Wid	3	3	4	4	4	4
11	Lint	3	3	5	4	3	4
12	Zan	4	4	4	4	4	4
13	Gat	4	4	4	4	5	4
14	SM	4	3	4	4	4	4
15	Aak	3	3	4	4	4	4
16	Mav	4	4	5	4	4	4
17	Tiar	4	4	4	4	5	5
18	Fun	5	4	4	4	4	4
19	ARD	4	4	3	5	5	4
20	Aak	3	3	4	4	4	4
21	MM	5	4	4	4	5	4
22	Adi	4	4	4	4	5	5
23	Dika	5	4	4	4	3	4
24	Sep	4	3	4	4	4	3
25	Fey	5	5	5	4	4	4
26	Wid	4	4	4	4	4	4
27	R R	5	4	4	4	4	4
28	Sub	4	3	4	3	3	4
29	Nov	5	5	5	5	5	5
30	Hak	4	4	4	4	4	3
31	Pus	4	4	4	4	4	4
32	FS	4	4	4	4	4	3
33	DIN	5	4	5	3	4	4
34	AB	4	4	4	4	4	4
35	S	4	4	4	4	4	4
36	Ayu	4	4	4	5	4	5
37	Wdt	4	4	5	4	4	4
38	TB	3	4	4	5	4	4
39	Afd	4	3	4	5	4	4
40	Sup	4	4	4	4	4	4
41	Sus	4	4	4	5	4	4
42	Sun	4	3	4	4	4	4
43	Wa	4	4	5	4	5	4
44	Puji	4	4	4	4	4	4
45	Erfi	4	4	4	4	3	3
46	Had	5	5	5	4	4	4
47	Bud	4	5	4	5	4	4
48	Slar	4	4	4	4	5	4
49	God	4	4	5	3	3	5

50	Mus	4	4	3	4	4	3
51	Teg	4	4	4	4	4	4
52	Ang	5	4	4	4	4	4
53	Eisa	4	4	4	5	3	3
54	Bell	4	4	4	4	4	4
55	bim	4	5	4	5	4	5
56	Apri	5	4	4	4	3	3
57	Dzia	4	4	4	4	4	4
58	Cell	4	4	3	3	3	3
59	Bell	4	4	4	4	4	4
60	Tem	4	4	4	4	4	3
61	Mav	4	3	4	3	4	3
62	SSP	5	5	5	5	5	5
63	CK	4	3	3	3	3	4
64	Bag	5	3	4	4	3	3
65	Rdv	5	4	4	5	4	4
66	Arp	5	4	4	4	5	4
67	Wiw	4	5	4	4	4	3
68	Sur	4	5	5	5	4	4
69	Skd	4	5	4	4	3	3
70	Par	4	4	4	4	3	4
71	Krid	4	4	4	3	3	3
72	Sru	4	5	4	4	4	4
73	Rina	3	4	3	4	4	4
74	Jine	5	4	4	3	4	4
75	Roc	4	4	5	4	4	4
76	Suy	4	4	5	3	3	4
77	Wal	4	5	5	5	5	3
78	Par	5	3	4	3	4	4
79	Niti	4	5	4	4	5	5
80	Sur	5	5	5	5	5	4
81	Etik	4	4	5	4	4	3
82	Oki	4	4	4	4	3	5
83	Afris	5	4	5	3	4	4
84	Tem	4	5	4	5	4	4
85	Ami	3	5	3	5	3	5
86	Sula	4	4	4	4	4	4
87	Lia	5	4	5	4	4	5
88	Wal	4	4	4	3	3	5
89	Nia	5	5	4	4	4	4
90	Umi	4	4	4	5	4	5
91	Prih	4	4	5	4	4	5
92	Dina	4	4	4	4	4	4
93	Ep	4	4	5	4	3	4
94	Wal	4	4	5	4	3	4
95	Bud	4	4	4	4	4	4
96	Nola	3	5	4	4	4	4
97	Mud	4	5	5	5	4	4
98	Nov	4	4	4	4	3	4
99	Aisy	4	4	4	4	4	4
100	Erni	4	4	4	4	4	4

101	Abd	4	4	5	5	4	3
102	Bud	4	4	5	4	4	5
103	AZH	5	5	4	4	4	4
104	Skd	4	4	5	3	4	5
105	Dim	4	4	3	5	4	4
106	Riar	3	4	4	4	4	4
107	Nga	4	4	4	4	5	4
108	Sula	4	4	5	5	5	4
109	Nur	4	4	4	4	3	4
110	Siti	4	3	4	3	3	3
111	Dan	4	4	4	4	4	4
112	Aris	4	4	4	4	3	3
113	Mas	4	4	4	4	3	4
114	An	4	4	4	4	4	5
115	Wal	4	4	4	4	4	5
116	Ny	4	4	4	3	4	4
117	Res	4	4	4	3	3	3
118	Ari	3	5	5	5	5	4
119	Wid	4	4	4	4	4	4
120	Fare	4	4	4	3	4	4
121	Sula	4	3	5	4	4	4
122	Ghi	4	5	5	5	5	4
123	Nga	4	4	4	4	4	3
124	Tuk	4	5	4	4	4	4
125	W	4	4	4	4	4	4

126	W	4	4	4	4	4	4
127	W	4	4	4	4	4	4
128	W	4	4	4	4	4	4
129	W	4	4	4	4	4	4
130	W	4	4	4	4	4	4
131	W	4	4	4	4	4	4
132	W	4	4	4	4	4	4
133	W	4	4	4	4	4	4
134	W	4	4	4	4	4	4
135	W	4	4	4	4	4	4
136	W	4	4	4	4	4	4
137	W	4	4	4	4	4	4
138	W	4	4	4	4	4	4
139	W	4	4	4	4	4	4
140	W	4	4	4	4	4	4
141	W	4	4	4	4	4	4
142	W	4	4	4	4	4	4
143	W	4	4	4	4	4	4
144	W	4	4	4	4	4	4
145	W	4	4	4	4	4	4
146	W	4	4	4	4	4	4
147	W	4	4	4	4	4	4
148	W	4	4	4	4	4	4
149	W	4	4	4	4	4	4
150	W	4	4	4	4	4	4

125	Yud	4	4	4	3	3	3
126	Tuk	3	3	4	4	4	4
127	Sri	4	4	3	3	4	4
128	Mul	4	4	3	4	5	5
129	Yud	4	4	4	4	4	3
130	Nafi	4	4	4	5	3	4
131	Suk	4	5	4	4	3	4
132	Fat	4	4	4	4	4	4
133	Mur	4	4	3	4	4	4
134	Wa	4	3	5	5	5	4
135	Bilg	3	4	5	3	4	5
136	Ris	4	4	4	4	4	4
137	Sup	4	4	4	4	3	3
138	Ellis	5	4	5	5	4	5
139	Pcn	4	5	3	3	5	4
140	R K	4	4	5	4	4	4
141	Mau	4	4	4	4	4	3
142	Mra	3	4	5	5	5	4
143	Sut	4	4	4	4	4	4
144	Dev	4	4	3	4	3	3
145	Umi	4	3	5	5	5	5
146	Gue	5	5	5	3	3	4
147	Sup	4	3	4	4	4	5
148	Tars	4	5	5	4	3	3
149	Ded	4	4	3	5	5	4

150	Irfan	3	4	4	4	3	4
151	Luth	4	4	4	4	4	4
152	Ny	4	4	4	5	4	3
153	Sug	4	4	5	5	4	4
154	Muf	4	4	4	5	4	4
155	Tri j	4	4	5	4	4	5
156	Dar	4	5	4	4	5	4
157	Kan	4	5	5	4	4	4
158	Nad	4	5	4	4	4	4
159	Res	4	5	5	4	4	4
160	Ern	4	5	4	4	5	4
161	Erik	4	5	4	4	4	4
162	Giy	4	4	5	4	4	4
163	Atik	4	5	4	4	5	4
164	Sha	4	5	5	4	4	4
165	Jum	4	5	4	4	4	5
166	Tum	4	5	5	4	3	4
167	Dar	4	4	3	5	5	4
168	Wal	4	5	4	4	4	4
169	Sri	4	4	4	4	4	4
170	Had	4	5	4	4	4	5
171	Dar	4	5	5	5	4	5
172	Suk	4	4	4	4	5	4
173	Ana	5	4	5	4	4	5
174	Priy	4	4	5	5	5	4

175	Waj	4	4	4	5	4	4
176	Puj	5	4	5	4	4	4
177	Has	4	5	5	5	4	4
178	Sut	5	5	4	4	5	4
179	Mut	4	5	4	5	4	4
180	Sar	4	5	5	4	4	4
181	Sut	4	5	4	4	5	4
182	Abd	5	5	5	5	5	5
183	Suk	4	4	4	4	4	4
184	Fua	5	4	4	4	4	5
185	Mul	4	4	4	4	5	5
186	Art	3	5	5	3	3	3
187	Nur	4	4	4	4	4	4
188	Muf	4	4	3	4	5	4
189	Sov	4	5	3	3	4	5
190	Ikah	4	4	4	4	3	5
191	Set	4	3	4	4	4	4
192	Waj	3	4	4	4	3	4
193	Las	4	4	3	4	4	4
194	Um	4	3	4	5	4	3
195	Ask	4	4	4	4	4	4
196	Gal	3	4	5	5	3	5
197	Ars	4	4	4	4	4	4
198	Had	3	5	3	4	4	3
199	Mus	4	4	5	4	4	4
200	Pria	4	3	4	4	3	3

**Lampiran 8. Hasil Analisis Regresi Hubungan Kepuasan Pasien dan Niat Merekomendasikan**

**Regression**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pasien <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Niat Merekomendasikan

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.183 <sup>a</sup>	.034	.029	.3985

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.093	1	1.093	6.884	.009 <sup>b</sup>
	Residual	31.445	198	.159		
	Total	32.539	199			

a. Dependent Variable: Niat Merekomendasikan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.386	.271		12.514	.000
	Kepuasan Pasien	.171	.065	.183	2.624	.009

a. Dependent Variable: Niat Merekomendasikan



**Lampiran 9. Hasil Analisis Regresi Hubungan Nilai Pelayanan dan Niat Merekomendasikan**

**Regression**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Nilai Pelayanan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Niat Merekomendasikan

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.218 <sup>a</sup>	.048	.043	.3956

a. Predictors: (Constant), Nilai Pelayanan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.547	1	1.547	9.882	.002 <sup>b</sup>
	Residual	30.992	198	.157		
	Total	32.539	199			

a. Dependent Variable: Niat Merekomendasikan

b. Predictors: (Constant), Nilai Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.352	.237		14.126	.000
	Nilai Pelayanan	.185	.059	.218	3.144	.002

a. Dependent Variable: Niat Merekomendasikan

**Lampiran 10. Hasil Analisis Regresi Hubungan Nilai Pelayanan dan Kepuasan Pasien**

**Regression**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Nilai Pelayanan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.265 <sup>a</sup>	.070	.065	.4201

a. Predictors: (Constant), Nilai Pelayanan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2.636	1	2.636	14.934	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	34.944	198	.176		
Total	37.580	199			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Nilai Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.173	.252		12.594	.000
1 Nilai Pelayanan	.242	.063	.265	3.864	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien