

BAB VI

RINGKASAN

Pada dasarnya masyarakat sebagai konsumen selalu menginginkan alat pemuas kebutuhan baik itu berupa barang maupun jasa yang terbaik untuk memenuhi kebutuhannya, demikian juga suatu perusahaan seperti rumah sakit selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan mengutamakan kualitas kepada masyarakat sebagai konsumennya.

Bauran pemasaran dapat dijadikan alat pemasaran yang memudahkan rumah sakit dalam mencapai tujuan pemasarannya. Komponen-komponen dalam bauran pemasaran jasa diantaranya *product* (produk), *place* (lokasi), *price* (harga), *promotion* (promosi), *people* (orang yang terkait dengan pelayanan), *process* (proses jasa), dan *physical evidence* (bukti fisik) ini berperan penting dalam membantu pelanggan memahami dan mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Ada dua hal penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu mutu produk dan pelayanan sedangkan loyalitas pelanggan adalah suatu kesetiaan yang ditunjukkan dengan perilaku pembelian teratur yang dalam waktu panjang melalui serangkaian keputusan pelanggan. Jika kepuasan pelanggan terwujud maka loyalitas juga dapat terwujud. Selain itu ditekankan bahwa loyalitas adalah faktor penting dalam kesuksesan untuk bertahan.

Tujuan penelitian adalah untuk menguji pengaruh bauran pemasaran (*Product, price, place, promotion, people, physical dan process*) terhadap kepuasan pasien, untuk menguji pengaruh bauran pemasaran (*Product, price, place, promotion, people, physical dan process*) terhadap loyalitas pasien, untuk menguji pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dan untuk menguji peran mediasi kepuasan pasien dalam pengaruh bauran pemasaran (*Product, price, place, promotion, people, physical dan process*) terhadap loyalitas.

Jenis penelitian adalah deskriptif analitik. Deskriptif yaitu untuk mengetahui gambaran umum responden. Sedangkan analitik digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian dengan menggunakan bantuan *software* SPSS. Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah seluruh pasien di RS Nirmala Suri. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel dengan kriteria tertentu. Kriteria. Dalam penelitian ini, penentuan jumlah sampel minimal yang digunakan dari populasi adalah sampel 10 kali dari variabel penelitian (Sekaran , 2009), yaitu $10 \times 9 \text{ variabel} = 90$, tetapi sampel yang akan diteliti sebanyak 100 sampel.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari deskriptif komparatif, yaitu teknik analisis dengan menguraikan masalah yang ada kemudian membandingkan dengan teori-teori yang relevan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan serta analisis kuantitatif yaituteknik analisis yang berupa angka-angka dengan perhitungan statistik. Dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung, tidak langsung serta pengaruh total terhadap hubungan variabel-variabel dalam

penelitian. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui seberapa tepat suatu tes melakukan fungsi ukurnya. Semakin tinggi validitas suatu fungsi ukur, semakin tinggi pengukuran mengenai sasarannya. Untuk uji validitas akan digunakan *Confirmatory Factor Analysis*, dimana syarat boleh dilakukannya analisis faktor harus memiliki nilai Kaiser-Meyer-Olkin *Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA) $> 0,50$. Item pertanyaan dikatakan valid jika memiliki *factor loading* $\geq 0,50$. Reabilitas suatu pengukuran mencerminkan apakah suatu pengukuran dapat terbebas dari kesalahan (error), sehingga memberikan hasil pengukuran yang konsisten pada kondisi yang berbeda dan pada masing-masing butir dalam instrumen. Untuk mengukur realibilitas, alat pengukuran yang digunakan adalah teknik analisis *Cronbach Alpha*. nilai *Cronbach's alpha* $> 0,60$. Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi dari Baron and Kenny (1986). Dalam analisis ini, terdapat 3 model regresi: (1) variabel independen (produk, harga, tempat, promosi, orang, fisik, dan proses) diregresikan dengan variabel mediasi (kepuasan pasien); (2) variabel independen (produk, harga, tempat, promosi, orang, fisik, dan proses) diregresikan dengan variabel dependen (loyalitas pasien); (3) variabel independen (produk, harga, tempat, promosi, orang, fisik, dan proses) dan variabel mediasi (kepuasan pasien) diregresikan dengan variabel dependen (loyalitas pasien).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Dari ketujuh bauran pemasaran (*Product, price, place, promotion, people, physical dan process*) variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yaitu produk, harga, fisik, orang (karyawan), dan proses, sedangkan variabel yang tidak berpengaruh yaitu tempat

dan promosi. (2) Dari ketujuh bauran pemasaran (*Product, price, place, promotion, people, physical dan process*) variabel yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yaitu produk, harga, fisik, orang (karyawan), dan proses, sedangkan variabel yang tidak berpengaruh yaitu tempat dan promosi. (3) Dari hasil analisis kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien. (4) Kepuasan pasien memediasi pengaruh bauran pemasaran berupa produk, harga, fisik, orang (karyawan), dan proses terhadap loyalitas pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B., 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi Revisi*, Penerbit : Alfabeta Bandung.
- Anggreni, P., 2010, Pengaruh Penerapan Bauran Pemasaran Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Jasa Pelayanan di RSUD Surya Husadha. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2:23-28
- Astuti, E.K., 2009, *Manajemen Rumah Sakit*. Cetakan pertama, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Assauri, S., 2002, *Manajemen Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Assauri, S., 2004, *Manajemen Produksi dan Operasi*. FEUI : Jakarta.
- Babin, Z., 2011, *Menjelajahi Riset Pemasaran*. Salemba Empat : Jakarta.
- Baron R.M, Kenny D.A., 1986, The Moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical consideration. *Journal of personality and social psychology*, 51: 1173-1182.
- Berlianty, 2013, Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap RS. Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar Tahun 2013. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 3:56-64
- Ferdinand, A., 2006, *Metodologi Penelitian Manajemen*. Edisi 2. Universitas Diponegoro: Semarang
- Griffin, R.W., 2003, *Bisnis*. Jilid 1. Edisi ke enam PT. Indeks : Jakarta.
- Gitosudarmo., 2000, *Manajemen Pemasaran*. Universitas Gadjah Mada : Yogyakarta
- Ghozali, I., 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, Cetakan ke-4, Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- Haryanti, S.S, Hastuti D.I., 2012, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2:1-9
- Herawati, A., 2013, Pengaruh Bauran Pemasaran Ritel Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Alfamart di Kecamatan Tembalang Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2:18-25
- Hatane, S., 2006, Ekspektasi Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Modern Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 60, 1:53-64.
- Jogiyanto, H.M., 2004, *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, P., 2009, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1. Erlangga : Jakarta

- Kotler, P., 2007, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta
- Kotler, P., 2000. *Dasar-dasar Pemasaran*. Prenhallindo : Jakarta.
- Kotler, P., 2002, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Milenium. PT. Prenhalindo : Jakarta.
- Khadijah., 2013, Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah I Makassar. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 3:84-91
- Lovelock, W., 2010, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Edisi 7 jilid 1. Erlangga : Jakarta.
- Lupiyoadi R. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta
- Nasution., 2006, *Managemen Pemasaran untuk Engineering*. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Narbuko, C., 2004, *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Notoatmojo., 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan Edisi Revisi*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Putra, L., 2011, Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT Pegadaian Persero Cabang Mengwi Badung] *Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2:938-955.
- Pupuni, W., 2013, Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen dan Perilaku Pembelian Ulang. *Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2: 683-702
- Poernomo, D.S., 2009, Analisis Pengaruh Persepsi pasien Tentang Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Rawat Jalan RS Baptis Kediri [Tesis]. Semarang :Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Sekaran, U., 2009, *Research Methods for business, Fifth Edition A John Wiley and Sons, Ltd, Publication*
- Sreenivas., 2013, An Analyssis On Marketing Mix In Hospital. *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*, 2: 2278-6236.
- Susila, N.L., 2012, Pengaruh Pelayanan dan Biaya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Puskesmas Wonogiri 2 Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Perbankan*, 20:1-15.
- Sugiyono., 2008, *Metode Penelitian Bisnis Cetakan ke Tujuh*, Penerbit CV. Alfabeta : Bandung.
- Sutisna., 2001, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT Remaja Rosdakarya : Bandung.

- Suryabrata, S., 2005, *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- Swastha, B., 2000, *Azas-azas Marketing*. Liberty : Yogyakarta.
- Triwibowo, C., 2012, *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit*. Nuha Medika : Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2007, *Service, Quality & Satisfaction*. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2003, *Total Quality Management*. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2004, *Pemasaran Jasa*. Bayu Media : Malang.
- Wu., 2011, The Impact of Hospital Brand Image On Service Quality Patient Satisfaction and Loyalty. *African Journal of Business Management*, Vol 5 (12), pp, 4873-4882.

Lampiran 1 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

 RUMAH SAKIT NIRMALA SURI	Ikhlās - Ramah - Profesional
<u>SURAT KETERANGAN</u> Nomor : 665 /SKRT-RSNS/V/2014	
Yang bertanda tangan dibawah ini :	
Nama	: dr. Harun Rosjid, Sp.B, MARS
Jabatan	: Direktur Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo
Menerangkan bahwa :	
Nama	: Chairul
NIM	: SBF 091240207
Program	: Program Studi S-2 Ilmu Farmasi Fakultas Ilmu Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta
Nama tersebut Telah melaksanakan Penelitian di Rumah Sakit Nirmala Suri untuk kepentingan penyusunan TESIS dengan judul :	
“PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PASIEN DI RS NIRMALA SURI SUKOHARJO “	
Pada Bulan Februari 2014 sampai dengan Maret 2014.	
Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.	
Sukoharjo, 20 Mei 2014  <u>Dr. Harun Rosjid, Sp.B, MARS</u> Direktur	
	
Jl. Raya Solo- Sukoharjo Km.9 Sukoharjo 57527 Telp. 0271-592192, 593814 Fax. 0271-590084	

Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian

Petunjuk Pengisian Kuisisioner Penelitian

Petunjuk Pengisian:

A. Untuk data karakteristik responden lingkari kode angka sesuai jawaban responden

B. Pilihlah pernyataan sesuai pendapat anda dengan memberikan tanda (v) pada salah satu kolom yang tersedia. Pilihan jawaban tersebut meliputi:

1. Sangat Setuju : Bila anda *sangat setuju* dengan pernyataan (poin 5)
2. Setuju : Bila anda *setuju* dengan pernyataan (poin 4)
3. Netral : Bila anda *netral* dengan pernyataan (poin 3)
4. Tidak Setuju : Bila anda *tidak setuju* dengan pernyataan (poin 2)
5. Sangat Tidak Setuju : Bila anda *sangat tidak setuju* dengan pernyataan

(poin 1)

C. Isilah semua pernyataan tersebut tanpa ada yang terlewat

Data Karakteristik Responden (Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)		Diisi oleh pengumpul Data
Nama. Responden		
Tanggal lahir/Umur	 / tahun	
Pendidikan Terakhir	1. SD 2. SLTP 3. SLTA 4. D1 – D3 5. D4 – S1 6. S 2	
Pekerjaan	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta 4. Buruh tani/nelayan 5. Ibu rumah tangga 6. Tidak bekerja/mahasiswa	
Pendapatan per bulan	1. Kurang dari Rp 1.000.000,- 2. Antara Rp 1.000.000,- s/d Rp 2.000.000,- 3. Lebih dari Rp 2.000.000,-	

Kuisiioner Bauran Pemasaran

A. Produk

NO	Pernyataan	Skala				
		Sangat setuju	Setuju	Netral	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
1	Pelayanan dokter spesialis yang disediakan rumah sakit lengkap sesuai kebutuhan					
2	Pelayanan di rumah sakit dapat dimanfaatkan setiap hari karena dokter selalu ada ditempat					
3	Pelayanan di rumah sakit dapat dimanfaatkan setiap hari karena perawat selalu ada ditempat.					
4	Layanan penerimaan pasien baru masuk baik					
5	RS Nirmala Suri merupakan rumah sakit terbaik di Sukoharjo					

B. Harga

NO	Pernyataan	Skala				
		Sangat setuju	Setuju	Netral	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
1	Rumah sakit menawarkan layanan dengan harga terjangkau					
2	Tarif sesuai dengan pelayanan yang diberikan .					
3	Standar harga RS Nirmala Suri sama dengan rumah sakit yang lain					
4	Cara pembayaran di RS Nirmala Suri mudah					
5	Biaya pemeriksaan laboratorium wajar					

C. Tempat

NO	Pernyataan	Skala				
		Sangat setuju	Setuju	Netral	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
1	Lokasi rumah sakit strategis, mudah dicapai.					
2	Rumah sakit cukup terlindungi dari polusi udara .					
3	Ruang tunggu di rumah sakit nyaman dan bersih					
4	Situasi di RS Nirmala Suri dan lingkungan sekitarnya aman					
5	Tempat parkir luas dan aman					

D. Promosi

NO	Pernyataan	Skala				
		Sangat setuju	Setuju	Netral	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
1	Rumah sakit mampu mempromosikan pelayanan kepada pasien dan keluarga mereka					
2	Rumah sakit mengadakan bakti sosial dan pengobatan gratis kepada masyarakat					
3	Rumah sakit menyediakan brosur yang berisi informasi tentang pelayanan di RS Nirmala Suri					
4	Penyuluhan kesehatan bersama dokter adalah meningkatkan reputasi rumah sakit					
5	RS Nirmala Suri memiliki kepedulian yang tinggi terhadap pasien					

E. Orang/Karyawan

NO	Pernyataan	Skala				
		Sangat setuju	Setuju	Netral	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
1	Rumah sakit memiliki dokter dengan pengetahuan dan keterampilan yang sangat baik					
2	Petugas apotik menjelaskan dengan baik tentang obat yang harus diminum oleh pasien					
3	Perawat teliti dan memperhatikan keluhan pasien saat melakukan anamnesa (pemeriksaan).					
4	Dokter memberikan informasi tentang penyakit pasien dengan jelas					
6	Petugas ramah, sopan dan lembut					

F. Fisik

NO	Pernyataan	Skala				
		Sangat setuju	Setuju	Netral	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
1	Dekorasi interior di rumah sakit ini sangat baik					
2	Pencahayaan dan ventilasi di rumah sakit ini baik					
3	Rumah sakit ini baik dalam aspek listrik					
4	Kamar perawatan pasien di rumah sakit bersih					
5	Kamar mandi pasien di rumah bersih					

G. Proses

NO	Pernyataan	Skala				
		Sangat setuju	Setuju	Netral	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
1	Proses pengobatan di Rumah sakit ini cukup cepat dan sesuai prosedur					
2	Proses pemeriksaan di RS Nirmala Suri tidak membingungkan					
3	Proses untuk melayani pasien pulang di RS Nirmala Suri mudah dan sederhana					
4	Proses untuk pelayanan keadaan darurat di rumah sakit ini tidak ribet					
5	Lamanya waktu pasien menunggu (antrian) di rumah sakit ini adalah wajar					

H. Kepuasan Pasien

NO	Pernyataan	Skala				
		Sangat setuju	Setuju	Netral	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
1	Saya puas terhadap pelayanan di RS Nirmala Suri					
2	Saya senang terhadap pelayanan di RS Nirmala Suri					
3	Pelayanan di RS Nirmala Suri sesuai dengan harapan saya					

I. Loyalitas Pasien

NO	Pernyataan	Skala				
		Sangat setuju	Setuju	Netral	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
1	Saya akan berobat ke RS Nirmala Suri apabila saya sakit					
2	Saya berniat untuk melakukan kunjungan ulang di rumah sakit					
3	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain terdekat saya untuk berobat ke RS Nirmala Suri					
4	Saya berkomitmen bahwa saya akan loyal terhadap RS Nirmala Suri					

Lampiran 3 : Uji Validitas

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15-25 th	16	16.0	16.0	16.0
26-36 th	38	38.0	38.0	54.0
37-47 th	29	29.0	29.0	83.0
48-58 th	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	11	11.0	11.0	11.0
SLTP	13	13.0	13.0	24.0
SLTA	44	44.0	44.0	68.0
D1-D3	14	14.0	14.0	82.0
D4/S1	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS / TNI / POLRI	12	12.0	12.0	12.0
Pegawai Swasta	8	8.0	8.0	20.0
Wiraswasta	35	35.0	35.0	55.0
Buruh tani/nelayan	18	18.0	18.0	73.0
Ibu rumah tangga	20	20.0	20.0	93.0
Tidak bekerja/mahasiswa	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp 1.000.000,-	32	32.0	32.0	32.0
Rp 1.000.000,- s/d	29	29.0	29.0	61.0
Rp 2.000.000,-	39	39.0	39.0	100.0
> Rp 2.000.000,-				
Total	100	100.0	100.0	

Statistics

		P1	P2	P3	P4	P5	H1	H2	H3	H4	H5
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.93	3.97	4.00	4.00	4.06	3.78	3.93	3.80	3.81	3.83

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	19	19.0	19.0	24.0
	4	54	54.0	54.0	78.0
	5	22	22.0	22.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	21	21.0	21.0	24.0
	4	52	52.0	52.0	76.0
	5	24	24.0	24.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	20	20.0	20.0	22.0
	4	54	54.0	54.0	76.0
	5	24	24.0	24.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	15	15.0	15.0	18.0
	4	61	61.0	61.0	79.0
	5	21	21.0	21.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	20	20.0	20.0	22.0
	4	48	48.0	48.0	70.0
	5	30	30.0	30.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

H1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	29	29.0	29.0	31.0
	4	58	58.0	58.0	89.0
	5	11	11.0	11.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

H2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	24	24.0	24.0	25.0
	4	56	56.0	56.0	81.0
	5	19	19.0	19.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

H3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	31	31.0	31.0	31.0
	4	58	58.0	58.0	89.0
	5	11	11.0	11.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

H4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	30	30.0	30.0	30.0
	4	59	59.0	59.0	89.0
	5	11	11.0	11.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

H5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	24	24.0	24.0	25.0
	4	66	66.0	66.0	91.0
	5	9	9.0	9.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Statistics

		T1	T2	T3	T4	T5	PR1	PR2	PR3	PR4	PR5
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.49	4.10	3.73	3.93	3.90	3.98	3.89	3.92	3.78	3.63

T1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	51	51.0	51.0	51.0
	5	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

T2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	15	15.0	15.0	16.0
	4	57	57.0	57.0	73.0
	5	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

T3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	36	36.0	36.0	37.0
	4	52	52.0	52.0	89.0
	5	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

T4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	23	23.0	23.0	26.0
	4	52	52.0	52.0	78.0
	5	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

T5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	28	28.0	28.0	28.0
	4	54	54.0	54.0	82.0
	5	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PR1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	22	22.0	22.0	23.0
	4	55	55.0	55.0	78.0
	5	22	22.0	22.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

PR2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	26	26.0	26.0	27.0
	4	56	56.0	56.0	83.0
	5	17	17.0	17.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

PR3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	27	27.0	27.0	30.0
	4	45	45.0	45.0	75.0
	5	25	25.0	25.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

PR4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	32	32.0	32.0	36.0
	4	46	46.0	46.0	82.0
	5	18	18.0	18.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

PR5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	38	38.0	38.0	43.0
	4	46	46.0	46.0	89.0
	5	11	11.0	11.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Statistics

		O1	O2	O3	O4	O5	F1	F2	F3	F4	F5
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.93	3.97	3.97	3.92	4.21	3.75	3.85	4.06	3.87	3.87

O1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	21	21.0	21.0	23.0
	4	59	59.0	59.0	82.0
	5	18	18.0	18.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

O2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	20	20.0	20.0	22.0
	4	57	57.0	57.0	79.0
	5	21	21.0	21.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

O3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	24	24.0	24.0	24.0
	4	55	55.0	55.0	79.0
	5	21	21.0	21.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

O4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	26	26.0	26.0	26.0
	4	56	56.0	56.0	82.0
	5	18	18.0	18.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

O5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	79	79.0	79.0	79.0
	5	21	21.0	21.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

F1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	36	36.0	36.0	36.0
	4	53	53.0	53.0	89.0
	5	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

F2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	24	24.0	24.0	24.0
	4	67	67.0	67.0	91.0
	5	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

F3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	10.0	10.0	10.0
	4	74	74.0	74.0	84.0
	5	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

F4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	22	22.0	22.0	22.0
	4	69	69.0	69.0	91.0
	5	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

F5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	26	26.0	26.0	26.0
	4	61	61.0	61.0	87.0
	5	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Statistics

		PRS1	PRS2	PRS3	PRS4	PRS5	KP1	KP2	KP3	LP1	LP2	LP3	LP4
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.92	4.01	4.09	4.02	3.95	4.04	3.93	4.02	3.93	3.95	3.85	3.82

PRS1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	20.0	20.0	20.0
	4	68	68.0	68.0	88.0
	5	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PRS2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	16	16.0	16.0	16.0
	4	67	67.0	67.0	83.0
	5	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PRS3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	9.0	9.0	9.0
	4	73	73.0	73.0	82.0
	5	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PRS4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	14.0	14.0	14.0
	4	70	70.0	70.0	84.0
	5	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PRS5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	20.0	20.0	20.0
	4	65	65.0	65.0	85.0
	5	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	17	17.0	17.0	18.0
	4	59	59.0	59.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	24	24.0	24.0	26.0
	4	53	53.0	53.0	79.0
	5	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	22	22.0	22.0	23.0
	4	51	51.0	51.0	74.0
	5	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	24	24.0	24.0	24.0
	4	59	59.0	59.0	83.0
	5	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	19	19.0	19.0	21.0
	4	61	61.0	61.0	82.0
	5	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	31	31.0	31.0	32.0
	4	50	50.0	50.0	82.0
	5	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LP4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	27	27.0	27.0	30.0
	4	55	55.0	55.0	85.0
	5	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 4 : Faktor Analisis 1**Factor Analysis 1****KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.			.654
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1956.463	
	df	861	
	Sig.	.000	

Rotated Component Matrix^a

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
P1	.759								
P2	.688								
P3	.834								
P4	.682								
P5	.799								
H1			.666						
H2			.650						
H3			.739						
H4			.690						
H5			.755						
T1									
T2								.663	
T3	.575								
T4								.523	
T5	.543								
PR1				.775					
PR2				.785					
PR3				.679					
PR4				.642					
PR5				.684					
O1							.715		
O2							.707		
O3							.733		
O4									.500
O5									
F1					.530				
F2					.682				
F3					.551				
F4					.808				
F5					.736				
PRS1						.796			
PRS2						.725			
PRS3						.757			
PRS4									
PRS5						.680			
KP1		.658							
KP2									
KP3		.663							
LP1		.619							
LP2									
LP3		.648							
LP4		.681							

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 14 iterations.

Lampiran 5 : Faktor Analisis 2

Factor Analysis 2

Rotated Component Matrix

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
P1	.769								
P2	.722								
P3	.796								
P4	.645								
P5	.838								
H1		.709							
H2		.680							
H3		.749							
H4		.714							
H5		.741							
T3									.650
T4									.762
T5									.716
PR1					.754				
PR2					.785				
PR3					.674				
PR4					.662				
PR5					.729				
O1							.784		
O2							.735		
O3							.738		
F1			.564						
F2			.678						
F3			.576						
F4			.825						
F5			.738						
PRS1						.831			
PRS2						.733			
PRS3						.771			
PRS5						.650			
KP1								.789	
KP2								.566	
KP3								.593	
LP1				.791					
LP2				.725					
LP3				.680					
LP4				.672					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

Lampiran 6 : Uji Reabilitas

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P1	16.0300	5.8880	.6081	.8426
P2	15.9900	5.8484	.6499	.8310
P3	15.9600	5.6752	.7547	.8040
P4	15.9600	6.1802	.6185	.8385
P5	15.9000	5.6061	.7246	.8110

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 5

Alpha = .8556

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H1	15.3700	3.8112	.6045	.7820
H2	15.2200	3.6683	.6351	.7728
H3	15.3500	3.7652	.6890	.7568
H4	15.3400	3.9842	.5884	.7865
H5	15.3200	4.1996	.5243	.8040

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 5

Alpha = .8168

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
T3	7.8300	1.4355	.4747	.5714
T4	7.6300	1.3264	.4227	.6488
T5	7.6600	1.3378	.5389	.4866

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0
Alpha = .6642

N of Items = 3

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PR1	15.2200	4.9612	.6088	.7209
PR2	15.3100	4.9837	.6215	.7178
PR3	15.2800	4.8501	.5231	.7496
PR4	15.4200	5.0743	.4635	.7695
PR5	15.5700	4.8940	.5687	.7327

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0
Alpha = .7790

N of Items = 5

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
O1	7.9400	1.5115	.5104	.7461
O2	7.9000	1.3636	.5993	.6456
O3	7.9000	1.3838	.6336	.6070

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0
Alpha = .7517

N of Items = 3

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
F1	15.6500	2.8157	.5184	.7449
F2	15.5500	3.0379	.5121	.7437
F3	15.3400	3.1964	.4880	.7514
F4	15.5300	2.8981	.6204	.7085
F5	15.5300	2.7365	.6056	.7110

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0
Alpha = .7740

N of Items = 5

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PRS1	12.0500	1.7652	.6538	.6937
PRS2	11.9600	1.8166	.5847	.7301
PRS3	11.8800	1.8642	.6628	.6946
PRS5	12.0200	1.9390	.4665	.7925

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0
Alpha = .7818

N of Items = 4

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KP1	7.9500	1.6641	.6848	.7318
KP2	8.0600	1.5519	.6615	.7529
KP3	7.9700	1.5647	.6583	.7561

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0
Alpha = .8155

N of Items = 3

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
LP1	11.6200	2.9451	.7116	.7475
LP2	11.6000	3.0909	.5811	.8038
LP3	11.7000	2.8384	.6490	.7739
LP4	11.7300	2.8456	.6451	.7758

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0
Alpha = .8217

N of Items = 4

Lampiran 7 : Regresi model 1

Regression Model 1

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Proses, Tempat, Promosi, Fisik, Orang, Harga, ^a Produk	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.648 ^a	.420	.376	.47720	1.931

a. Predictors: (Constant), Proses, Tempat, Promosi, Fisik, Orang, Harga, Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.165	7	2.166	9.513	.000 ^a
	Residual	20.950	92	.228		
	Total	36.115	99			

a. Predictors: (Constant), Proses, Tempat, Promosi, Fisik, Orang, Harga, Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.355	.727		-1.864	.065		
	Produk	.244	.095	.239	2.553	.012	.718	1.393
	Harga	.238	.112	.190	2.131	.036	.793	1.261
	Tempat	.077	.102	.069	.756	.451	.753	1.327
	Promosi	-.011	.091	-.010	-.123	.903	.941	1.063
	Orang	.190	.094	.176	2.024	.046	.831	1.204
	Fisik	.349	.130	.241	2.687	.009	.785	1.273
	Proses	.278	.115	.201	2.418	.018	.912	1.096

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Lampiran 8 : Regresi Model 2**Regression Model 2****Variables Entered/Removed^a**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Proses, Tempat, Promosi, Fisik, Orang, Harga, ^a Produk	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.613 ^a	.376	.328	.45426	1.842

a. Predictors: (Constant), Proses, Tempat, Promosi, Fisik, Orang, Harga, Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.438	7	1.634	7.918	.000 ^a
	Residual	18.984	92	.206		
	Total	30.422	99			

a. Predictors: (Constant), Proses, Tempat, Promosi, Fisik, Orang, Harga, Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.597	.692		-.863	.390		
	Produk	.217	.091	.232	2.391	.019	.718	1.393
	Harga	.257	.106	.223	2.414	.018	.793	1.261
	Tempat	.037	.097	.036	.378	.706	.753	1.327
	Promosi	-.041	.087	-.040	-.468	.641	.941	1.063
	Orang	.181	.089	.183	2.025	.046	.831	1.204
	Fisik	.250	.124	.188	2.023	.046	.785	1.273
	Proses	.241	.109	.190	2.209	.030	.912	1.096

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Lampiran 9 : Regresi Model 3**Regression Model 3****Variables Entered/Removed^a**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pasien, Promosi, Tempat, Proses, Orang Harga, Fisik, ^a Produk	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.642 ^a	.413	.361	.44310	1.885

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien, Promosi, Tempat, Proses, Orang, Harga, Fisik, Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.555	8	1.569	7.993	.000 ^a
	Residual	17.867	91	.196		
	Total	30.422	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien, Promosi, Tempat, Proses, Orang, Harga, Fisik, Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.284	.687		-.413	.680		
	Produk	.161	.092	.172	1.755	.083	.671	1.491
	Harga	.202	.106	.176	1.899	.061	.755	1.324
	Tempat	.019	.095	.018	.199	.843	.749	1.336
	Promosi	-.038	.085	-.037	-.450	.654	.941	1.063
	Orang	.137	.089	.139	1.539	.127	.795	1.258
	Fisik	.169	.125	.127	1.354	.179	.728	1.373
	Proses	.177	.110	.140	1.613	.110	.858	1.166
	Kepuasan Pasien	.231	.097	.252	2.386	.019	.580	1.724

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Lampiran 10 : Uji Normalitas

NPar Tests – uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	Unstandardized Residual	Unstandardized Residual
N		100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	.0000000	.0000000
	Std. Deviation	.46002214	.43790508	.42482346
Most Extreme Differences	Absolute	.066	.055	.073
	Positive	.046	.055	.073
	Negative	-.066	-.042	-.050
Kolmogorov-Smirnov Z		.660	.554	.726
Asymp. Sig. (2-tailed)		.776	.919	.668

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 11 : Uji heteroskedastisitas

Regression – uji heteroskedastisitas model 1

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Proses, Tempat, Promosi, Fisik, Orang, Harga, Produk ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: LN1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.183 ^a	.033	-.040	2.33983

a. Predictors: (Constant), Proses, Tempat, Promosi, Fisik, Orang, Harga, Produk

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.391	7	2.484	.454	.865 ^a
	Residual	503.683	92	5.475		
	Total	521.074	99			

a. Predictors: (Constant), Proses, Tempat, Promosi, Fisik, Orang, Harga, Produk

b. Dependent Variable: LN1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.508	3.563		-.143	.887
	Produk	-.255	.468	-.066	-.545	.587
	Harga	.282	.548	.059	.514	.609
	Tempat	-.158	.501	-.037	-.315	.753
	Promosi	.404	.448	.095	.904	.369
	Personel	-.298	.459	-.073	-.648	.518
	Fisik	-.176	.637	-.032	-.276	.783
	Proses	-.370	.563	-.071	-.657	.513

a. Dependent Variable: LN1

Regression – uji heteroskedastisitas model 2

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Proses, Tempat, Promosi, Fisik, Orang, Harga, ^a Produk	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: LN2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.293 ^a	.086	.016	2.18410

a. Predictors: (Constant), Proses, Tempat, Promosi, Fisik, Orang, Harga, Produk

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	41.188	7	5.884	1.233	.293 ^a
	Residual	438.865	92	4.770		
	Total	480.054	99			

a. Predictors: (Constant), Proses, Tempat, Promosi, Fisik, Orang, Harga, Produk

b. Dependent Variable: LN2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-9.163	3.326		-2.755	.007
	Produk	.689	.436	.186	1.579	.118
	Harga	-.116	.512	-.025	-.227	.821
	Tempat	-.568	.468	-.140	-1.215	.227
	Promosi	.514	.418	.126	1.229	.222
	Orang	.235	.429	.060	.548	.585
	Fisik	.897	.594	.170	1.510	.134
	Proses	-.041	.525	-.008	-.079	.937

a. Dependent Variable: LN2

Regression – uji heteroskedastisitas model 3

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pasien, Promosi, Tempat, Proses, Orang, Harga, Fisik, Produk ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: LN3

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.289 ^a	.084	.003	2.21197

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien, Promosi, Tempat, Proses, Orang, Harga, Fisik, Produk

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40.568	8	5.071	1.036	.415 ^a
	Residual	445.246	91	4.893		
	Total	485.814	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien, Promosi, Tempat, Proses, Orang, Harga, Fisik, Produk

b. Dependent Variable: LN3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.082	3.431		-1.772	.080
	Produk	.299	.457	.080	.655	.514
	Harga	-.341	.531	-.074	-.643	.522
	Tempat	-.672	.475	-.164	-1.414	.161
	Promosi	.047	.423	.012	.112	.911
	Orang	.202	.444	.051	.455	.650
	Fisik	.446	.625	.084	.714	.477
	Proses	.046	.549	.009	.083	.934
	Kepuasan Pasien	.768	.483	.209	1.590	.115

a. Dependent Variable: LN3