

RINGKASAN

Rumah sakit merupakan suatu tempat dalam menyelenggarakan upaya kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi kelangsungan hidup masyarakat. 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. Agar dapat berkembang atau paling tidak dapat bertahan rumah sakit harus dapat menghasilkan barang maupun jasa dengan kualitas yang baik.

Tingkat kepuasan pelanggan (pasien) terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan/pasien. Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan atau pasien dalam menilai suatu pelayanan yaitu : ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis (Triatmojo, 2006). Karena kualitas pelayanan yang baik dari rumah sakit akan menciptakan kepuasan pada pemakai jasa suatu rumah sakit. Jika kepuasan pelanggan terwujud maka loyalitas juga dapat terwujud. Bowen dan Chen (2001) dalam Nurkholis (2004) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan loyalitas pelanggan. maka hal ini sangat menguntungkan bagi rumah sakit apalagi pasien mau menceritakan pengalamannya selama di rumah sakit tersebut kepada pihak lain (*word of mouth*) (Anonim, 2009).

Tujuan penelitian ini adalah Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap *perceived value*, Untuk menguji pengaruh *perceived value* terhadap kepuasan pasien, Untuk menguji pengaruh *perceived value* terhadap *word of mouth*, Untuk menguji pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, Untuk menguji pengaruh kepuasan pasien terhadap *word of mouth*.

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif survey. Data yang didapat dari penyebaran kuesioner kepada responden. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien di Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo. Penentuan jumlah sampel menurut Ferdinand (2002) adalah jumlah indikator dikalikan 5 sampai dengan 10. Karena jumlah indikator yang dalam penelitian ini adalah 32 maka ukuran sampelnya berada pada rentang 160 – 320. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 170 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. *Non probability sampling* yaitu cara pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama kepada setiap unsur populasi untuk terpilih sebagai sampel. *Purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan ciri-ciri tertentu yang dimiliki oleh sampel tersebut yaitu pasien atau keluarga pasien yang bersedia menjadi responden, pasien atau keluarga pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik, pasien atau keluarga pasien berusia 16-55 tahun.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari deskriptif survei yang digunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis, fakta yang akurat. Serta data kuantitatif yang diperoleh merupakan hasil dari survey secara individu melalui kuesioner yang diberikan kepada responden sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui seberapa tepat suatu tes melakukan fungsi ukurnya. Semakin tinggi validitas suatu fungsi ukur, semakin tinggi pengukuran mengenai sasarannya (Sekaran, 2003). Untuk uji validitas akan digunakan *confirmatory Factor Analysis* dengan *factor loading* $\geq 0,50$ dengan bantuan program AMOS 6. Item pertanyaan dikatakan valid jika memiliki *factor loading* $\geq 0,50$ (Ferdinand, 2006). Reliabilitas suatu pengukuran mencerminkan apakah suatu pengukuran dapat terbebas dari kesalahan, sehingga memberikan hasil pengukuran yang konsisten pada kondisi yang berbeda dan pada masing-masing butir dalam instrumen (Sekaran, 2003). Untuk mengukur realibilitas alat pengukuran yang digunakan adalah teknik analisis *Cronbach Alpha*. Pada teknik pengujian hipotesis digunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan program AMOS 6.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien (3) kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada *perceived value* (4) *perceived value* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (5) *perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* (6) kepuasan pasien berpengaruh

positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien (7) kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*.

DAFTAR PUSTAKA

- [Anonim]., 2009, *Laporan PKPA RS Tangerang*. Program Profesi Apoteker, Fakultas Farmasi USB, Surakarta.
- Assael, H., 2004. *Consumer Behavior A Strategic Approach*. USA : Houghton Mifflin Company.
- Assauri, S., 2002, *Manajemn Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Abdolvand MA, Norouzi A. 2012. The Effect of Customer Perceived Value on Word of Mouth and Loyalty in B-2-B Marketing. *Research Journal of Applied Sciences. Engineering and Technology*. Vol. 4. No. 23. pg. 4973-4978.
- Brown, Barry, Dacin, Gunst. 2005. Spreading The Word : Investigating Antecedents of Consumers Positive Word of Mouth Intentions and Behaviors in a retailing Context. *Journal the Academy of Marketing Science*. Vol. 33. No. 2. pg. 123-138.
- Babin, Barry J, Yong – Ki Lee, Eun – Jun Kim, Mitch Griffin. 2005. Modeling Consumer Satisfaction and Word of Mouth : Restaurant Patronage in Korea. *Journal of Service Marketing* 19.pp. 133 – 139.
- Cengiz E, Kirkbir F. 2007. Customer Perceive Value : The Development of Multiple Item Scale in Hospital. *Problems and Perspectives in Management*. Vol. 5. pp. 252-267.
- Chinomona R, Masinge G, Sandada M. 2014. The Influence of E-Service Quality on Percieved Value, customer Satisfaction and Loyalti in South Africa. *Mediterranean Journal of Sosial Science*. Vol. 5. No. 9. pp 34-39.
- Chaniotakis E, Lympelopoulus C. 2009. Service Quality Effect on Satisfaction and *Word of Mouth* in The Health Care Industry, *Managing Service Quality*, Vol. 19. No. 2. pp 229 – 242.
- Caruana A, Malta M. 2002. Service Loyalty: The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Juornal of Marketing*. Vol.36 : 811–828.
- Cronin JK, Michael G. Brady, Thomas M, Hult. 2000. Assesing The Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Con-sumer Behavioral Intentions in Service Environment. *Journal of Retailing*. page 193-218.

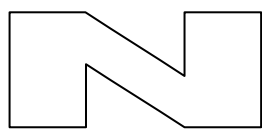
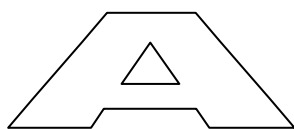
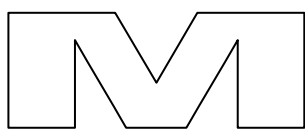
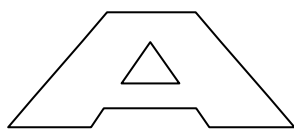
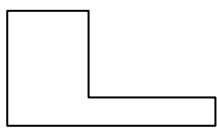
- Departemen Kesehatan RI. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 Tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Undang – Undang Republik Indonesia Nomor : 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*, Departemen kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Flintoff, John P. 2002. *When The Buzz is not Quite What it Seems*. Financial Times. London.
- Fornell C. 1992. A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience. *Journal of Marketing*. Vol. 56. pp. 6-21.
- Fullerton G, Taylor S. 2002. Mediating, Interactive and Non-Linear Effects in Service Quality and Satisfaction With Service Research, *Canadian Journal of Administrative Sciences* Vol.19. N0.2: 124–136.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga. Jakarta
- Goodman, John. 2005. *Treating Your Customers as Your Media Reps*. www.brandweek.com
- Ghozali, 2013. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 21.0*. Universitas Diponegoro. Semarang. Hal 11.
- Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gunawan K. 2011. Kualitas Layanan Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali. *jurnal manajemen dan kewirausahaan*. vol.13. no. 1. 2011: 32-39.
- Hair JF, Anderson RE, Tatham RL, Black WC. 2010. *Multivariate Data Analysis*. 5th ed. Prentice Hall. Upper Sadle River. NJ.
- Hansen HBM, Samuelsen, Silseth PR. 2008. Customer Perceived Value in B-t-B service relationship : *Investigating The Importance of Corporate Reputation*. Ind. Market. Manag 37 : 206-217.
- Hellier PK, Geursen GM, Carr RA, Rickard JA. 2003. Customer Repurchase Intention: A general structural equation model. *European Journal of Marketing*. Vol. 37. No. 11/12. pp.1762-1800.

- Indriantoro, Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi Keuangan*. Salemba Empat. Jakarta.
- Jan TM, Abdullah K, Shafiq A. 2013. The Impact of Satisfaction on Word of Mouth : Conventional Bank of Malaysia Investigated. *International Journal of Information Technology dan Computer Science*. Vol. 10. No. 3. pp 14-23.
- Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1 dan 2. Jakarta. Erlangga. Hal 5, 140, 142-145.
- Kandampully, Suhartanto. 2000. Customer Loyalty in the Hotel Industry : The Role of Customer Satisfaction and Image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. ISSN 0959-6119 : 346-351.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat. Hal 228-232.
- Lovelock C, Wirtz J. 2007. *Services Marketing : People, Technology, Strategy*. Sixth Edition. Singapore : Prentice Hall.
- Lai WT, Chen FC. 2011. Behavioral Intention of Public Transit Passenger : The Roles of Service quality, *Perceived Value*, Satisfaction and Involvement. *Transport Policy*. Vol. 18. No.7. pp 318-325.
- Lin, Chia C. (2003). The Role of Customer Perceived Value in Generating Customer Satisfaction : An E-Business Perspective. *Journal of Research in Marketing & Entrepreneurship*. Vol. 5. No. 1. pp. 25-39.
- Mortazavi S, Kazemi M, Shirazi A, Abadi A. 2009. The Relationship Between Patient Satisfaction and Loyalty in The Private Hospital Industri. *Iranian J Publ Health*. vol. 38. No.3.pp 60-69.
- Moliner MA, Sanchez J, Rodriquez RM, Callarisa L. 2006. Relationship quality with a travel agency: the influence of the postpurchase perceived value of a tourism package. *Tourism and Hospitality Research*. vol. 7. pp. 194-211.
- McDougall, G.H.G, Levesque T. 2000. Customer Satisfaction With Services : Putting Perceived Value Into The Equation. *Journal of Services Marketing*. Vol. 14. No. 5. pp. 392-410.

- Mohsan F, Nawas MM, Khan SM, Shaukat Z, Aslan N. 2011. Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions to Switch : Evidence From Banking Sector of Pakistan. *International Journal of Business and Sosial Science*. Vol. 12, No. 16. pp 263-270.
- Naik KR, Anand B, Bashir I. 2013. Healthcare Service Quality and Word of Mouth : key Drivers to Achieve Patient Satisfaction. *Pasific Business Review International*. Vol. 5. pp 39-44.
- Nursalam. 2003. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. 1988. A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol.64. spring : 12-40.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., Zeithmal, V.A. 1985. A Conceptual ,Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*. Vol. 49. pg. 41-50.
- Patawayati. Zain D, Setiawan M, Rahayu M. 2013. Patient Satisfaction, Trust and Commitment : Mediator of Service Qualitu and Its Impact on Loyalty. *Journal of Business and Management*. Vol 7. pp 1-14.
- Pohan IS. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehata*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Rohman F, Wiagustini P, Hadiwidjojo D, Kesuma W. 2013. Service Quality Influence on Patient Loyalty : Customer Relationship Management as Mediation Variabel. *International Journal Business and Commerce*. Vol. 2 No.12. pp 1-14.
- Sekaran U. 2006. *Research Methods for Business : A Skill Building Approacch 2nd Edition*. John Wiley and Son. New York.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Setyawati Indah . 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Words Of Mouth (Studi pada Pasien Rawat Jalan RS. Bhakti Wira Tamtama Semarang). [Tesis]. Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponogoro. Semarang.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, CV. Alfabeta. Bandung.

- Siregar, C.J.P, Amalia L. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*, EGC, Jakarta. hal 7.
- Swan, John E, Richard L, Oliver. 1989. Post-purchase Communications by Consumers. *Journal of Retailing*. Vol 65 (4), 516-53.3
- Senjaya TS, Wibisono YY, Alfian. 2013. Pengujian Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa, *Perceived Value*, dan Image Terhadap Kepuasan Konsumen Authorized Apple Store Bandung. *Seminar Nasional IENACO*. pp 1-8.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayu Media Publishing. Yogyakarta. Hal 11-15.
- Tjiptono F. 2008. *Pemasaran Strategik*. Penerbit Andi. Jogjakarta. Hal 126-130.
- Trarintya PAM. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan *Word of Mouth* (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar). *[Tesis]*. Program Pascasarjana Universitas Udayana. Denpasar.
- Thurau, Thorsnten H, Kevin PG, Dwayne D, Greimer. 2003. Understanding Relationship Marketing Outcomes : An Integration Of Benefits And Relationship Quality. *Journal of Service Research*. Vol 4. no 3. pg 230-247.
- Zeithmal, V.A, Berry, Leonard L, Parasuraman A. 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*. Vol . 60. pp. 31 – 46.
- Zeithmal V.A. 1998. Consumer Perception of Price, Quality and Value : A Meansend Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*. pp. 2 – 22.
- Vandaliza, Vivied. 2007. Studi Mengenai Kepuasan Pelanggan Sebagai Langkah Strategik Dalam Membangun Minat Mereferensikan (Studi Kasus pada Nasabah PT. Setia Karib Abadi Semarang). *[Tesis]*. Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponogoro. Semarang.
- Wu CC. 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.
- Wirtz J, Chew P. 2002. The Effects of Incentives, Deal Proneness, Satisfaction and Tie Strength on Word of Mouth Behaviour. *International Journal of Service Industry Management*. Vol.13 No.2, pp. 141 – 162.

- Yazid. 1999. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Penerbit Ekonisia. Fakultas Ekonomi UII.Yogyakarta.
- Yang Z, Peterson RT. 2004. Costumer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty : The Role of Switching Costs. *Psychology & Marketing*. Vol. 21. No. 10. pp. 799-822.



Lampiran 1. Kuesioner

Kepada Yang Terhormat :
Pasien / Keluarga Pasien
Rumah Sakit Nirmala Suri
di Sukoharjo

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang saya laksanakan dalam rangka penyusunan Tesis yang berjudul **“Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan, *Percieved Value*, Kepuasan Dengan Loyalitas Dan *Word of Mouth*”** pada pasien / keluarga pasien Rumah Sakit Nirmala Suri. Perkenankan saya memohon bantuan dan kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr. untuk mengisi pernyataan kuesioner ini.

Harapan peneliti, responden bersedia terlibat dan mengisi / menjawab kuesioner ini dengan jujur. Semua jawaban dianggap benar dan identitas responden terjaga kerahasiaannya.

Atas perhatian dan kerjasamanya, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Surakarta, 2014

Hormat Saya,

Muhammad Asri
SBF 101 340 240

Bagian
Pertama

DATA DESKRIPSI PASIEN

Berilah Tanda Silang (X) pada jawaban yang tersedia atau isilah titik-titik sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Sdr(i).

1. Jenis Kelamin.

- ☐ Laki-laki.
☐ Wanita.

2. Usia.....Tahun.

- | | |
|---|--|
| ☐ 15 – 24 Tahun. | ☐ 45 – 54 Tahun. |
| ☐ 25 – 34 Tahun. | ☐ 55 Tahun ke atas. |
| ☐ 35 – 44 Tahun. | |

3. Pendidikan terakhir.

- | | |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ SD. | ☐ Akademi. |
| ☐ SLTP. | ☐ S-1. |
| ☐ SLTA | ☐ Pascasarjana |
| ☐ | |

4. Pekerjaan

- ☐ Pegawai Negeri / TNI / POLRI
☐ Pegawai Swasta
☐ Wirausaha
☐ Lain-lain

Bagian
Kedua

PERNYATAAN TENTANG KINERJA DAN HARAPAN
(Jawaban Berdasarkan Apa Yang Anda Rasakan)

Petunjuk Menjawab :

- Berilah **tanda silang (X)** pada jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban yang menurut Anda paling sesuai, tidak ada jawaban yang benar atau jawaban yang salah.
- Jawaban berdasarkan **Apa Yang Anda Rasakan**
- Jawaban berada antara 1 sampai dengan 4, jika Anda berpendapat:
 -  **Sangat Tidak Setuju** berilah tanda silang (X) pada **kotak jawaban nomor 1**.
 -  **Tidak Setuju** berilah tanda silang (X) pada **kotak jawaban nomor 2**.
 -  **Setuju** berilah tanda silang (X) pada **kotak jawaban nomor 3**.
 -  **Sangat Setuju** berilah tanda silang (X) pada **kotak jawaban nomor 4**.

DIMENSI TANGIBLES (FASILITAS FISIK) Pernyataan No. 1 – 4 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Setuju 4 = Sangat Setuju	Yang Saya Rasakan			
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

- | | | | | |
|--|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 1. Saya merasa RS. Nirmala Suri telah memiliki peralatan dan teknologi modern (mis: komputer, kartu antri otomatis, dll). | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> |
| 2. Saya merasa fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu, dll) dan lingkungan RS. Nirmala Suri terasa nyaman dan bersih. | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> |
| 3. Saya merasa RS. Nirmala Suri belum menyediakan tempat khusus konseling . | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="1"/> |
| 4. Saya merasa lokasi apotek RS. Nirmala Suri kurang strategis untuk dijangkau. | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="1"/> |

DIMENSI RELIABILITY (KEHANDALAN), No. 5 - 8

- | | | | | |
|---|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 5. Saya merasa pelayanan RS. Nirmala Suri dimulai tepat pada waktu yang dijadwalkan. | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> |
| 6. Saya merasa RS. Nirmala Suri belum dapat melayani kebutuhan yang saya perlukan. | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="1"/> |
| 7. Saya merasa pelayanan RS. Nirmala Suri mudah dan tidak berbelit-belit. | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> |
| 8. Saya merasa informasi tentang khasiat dan efek samping obat di apotek RS. Nirmala Suri sudah disampaikan secara jelas, tepat dan akurat. | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> |

DIMENSI RESPONSIVINESS (DAYA TANGGAP), No. 9 - 12

- | | | | | |
|--|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 9. Saya merasa karyawan RS. Nirmala Suri selalu bersedia membantu dan mendengar setiap keluhan dengan senang hati dan bijaksana. | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> |
| 10. Saya merasa RS. Nirmala Suri belum dapat menyediakan petugas yang cukup pada jam-jam sibuk. | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="1"/> |
| 11. Saya merasa karyawan RS. Nirmala Suri memberikan penjelasan secara pasti kapan obat akan diberikan. | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> |
| 12. Saya merasa harus menunggu sangat lama jika membeli obat di apotek RS. Nirmala Suri. | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="1"/> |

DIMENSI ASSURANCE (JAMINAN), No. 13 - 16

- | | | | | |
|--|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 13. Saya merasa pengecekan data obat di apotek RS. Nirmala Suri kurang cepat dan kurang akurat. | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="1"/> |
| 14. Saya merasa dalam melaksanakan tugasnya, karyawan RS. Nirmala Suri berhati-hati sehingga tidak pernah terjadi kesalahan. | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> |
| 15. Saya merasa yakin akan kelengkapan obat yang tersedia di RS. Nirmala Suri. | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> |

16. Saya merasa karyawan RS. Nirmala Suri memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan saya.

1	2	3	4
---	---	---	---

DIMENSI *EMPATHY* (EMPATI), No. 17 - 20

17. Saya merasa karyawan RS. Nirmala Suri dapat memahami dan mengerti sesuai keinginan hati saya.

1	2	3	4
---	---	---	---

18. Saya merasa karyawan RS. Nirmala Suri dalam melayani pasien **tanpa** memperhatikan wajah pasien.

4	3	2	1
---	---	---	---

19. Saya merasa karyawan RS. Nirmala Suri berusaha mencari obat lain bila mana kondisi keuangan saya tidak cukup.

1	2	3	4
---	---	---	---

20. Saya merasa dalam melayani pasien, karyawan RS. Nirmala Suri tidak membedakan status sosial.

1	2	3	4
---	---	---	---

VARIABEL KEPUASAN PASIEN, No. 21 - 24

21. Saya merasa puas atas penampilan fasilitas fisik, peralatan operasional, tenaga dan sarana komunikasi yang dimiliki oleh RS. Nirmala Suri.

1	2	3	4
---	---	---	---

22. Saya merasa puas atas kemampuan karyawan RS. Nirmala Suri dalam melaksanakan pelayanan medis dengan cepat, tepat, akurat dan dapat diandalkan.

1	2	3	4
---	---	---	---

23. Saya merasa puas atas kemampuan karyawan RS. Nirmala Suri untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pasien dengan sebaik-baiknya.

1	2	3	4
---	---	---	---

24. Saya merasa puas atas pengetahuan dan keramahan karyawan RS. Nirmala Suri serta kemampuan mereka.

1	2	3	4
---	---	---	---

VARIABEL LOYALITAS PASIEN, No 25 - 27

25. Saya bersedia berobat di RS. Nirmala Suri lagi, walaupun ada rumah sakit lainnya. 1 2 3 4
26. Saya akan berobat ke RS. Nirmala Suri bila saya membutuhkan pelayanan kesehatan. 1 2 3 4
27. Bila saya ingin berobat maka RS. Nirmala Suri merupakan pilihan pertama saya. 1 2 3 4

VARIABEL *Word of Mouth*, No. 28 -30

28. Saya akan merekomendasikan kepada orang lain yang belum pernah berobat di RS. Nirmala suri. 1 2 3 4
29. Saya sering membahas tentang pelayanan RS. Nirmala Suri dalam setiap pembicaraan. 1 2 3 4
30. Saya akan menceritakan hal – hal positif mengenai jasa pelayanan RS. Nirmala suri kepada orang lain. 1 2 3 4

VARIABEL *Perceived Value*, No. 31 – 32

31. Saya merasa apa yang saya dapatkan di RS. Nirmala Suri Sebanding dengan yang saya bayarkan. 1 2 3 4
32. Kualitas jasa yang saya terima lebih besar daripada tenaga yang saya keluarkan untuk menikmati layanan di RS. Nirmala Suri. 1 2 3 4

Lampiran 2. Hasil Deskripsi Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	90	52.9	52.9	52.9
	Wanita	80	47.1	47.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 - 24 tahun	18	10.6	10.6	10.6
	25 - 34 tahun	41	24.1	24.1	34.7
	35 - 44 tahun	58	34.1	34.1	68.8
	45 - 54 tahun	40	23.5	23.5	92.4
	> 54 tahun	13	7.6	7.6	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	22	12.9	12.9	12.9
	SLTP	32	18.8	18.8	31.8
	SLTA	76	44.7	44.7	76.5
	Akademi	26	15.3	15.3	91.8
	S1	14	8.2	8.2	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negri/TNI/POLRI	12	7.1	7.1	7.1
	Pegawai Swasta	34	20.0	20.0	27.1
	Wirausaha	61	35.9	35.9	62.9
	Lain-lain	63	37.1	37.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Lampiran 3. Hasil Distribusi Item Pertanyaan

Statistics

		T1	T2	T3	T4	RL1	RL2	RL3	RL4	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A2	A3	A4	EM1	EM2	EM3	EM4
N	Valid	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170
	Missir	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.45	3.34	3.04	3.18	3.50	3.25	3.60	3.32	3.58	3.11	3.14	3.11	3.08	3.56	3.25	3.38	3.44	3.30	3.35	3.51

T1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	2	11	6.5	6.5	6.5
	3	71	41.8	41.8	48.2
	4	88	51.8	51.8	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

T2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	2	11	6.5	6.5	6.5
	3	90	52.9	52.9	59.4
	4	69	40.6	40.6	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

T3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	1	8	4.7	4.7	4.7
	2	28	16.5	16.5	21.2
	3	83	48.8	48.8	70.0
	4	51	30.0	30.0	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

T4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	2	26	15.3	15.3	15.3
	3	88	51.8	51.8	67.1
	4	56	32.9	32.9	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

RL1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	2	5	2.9	2.9	2.9
	3	75	44.1	44.1	47.1
	4	90	52.9	52.9	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

RL2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	25	14.7	14.7	14.7
3	78	45.9	45.9	60.6
4	67	39.4	39.4	100.0
Total	170	100.0	100.0	

RL3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.6	.6	.6
3	66	38.8	38.8	39.4
4	103	60.6	60.6	100.0
Total	170	100.0	100.0	

RL4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	16	9.4	9.4	9.4
3	83	48.8	48.8	58.2
4	71	41.8	41.8	100.0
Total	170	100.0	100.0	

RS1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	5.3	5.3	5.3
3	53	31.2	31.2	36.5
4	108	63.5	63.5	100.0
Total	170	100.0	100.0	

RS2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1.2	1.2	1.2
2	42	24.7	24.7	25.9
3	62	36.5	36.5	62.4
4	64	37.6	37.6	100.0
Total	170	100.0	100.0	

RS3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	4.1	4.1	4.1
2	37	21.8	21.8	25.9
3	52	30.6	30.6	56.5
4	74	43.5	43.5	100.0
Total	170	100.0	100.0	

RS4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid 1	4	2.4	2.4	2.4
2	27	15.9	15.9	18.2
3	86	50.6	50.6	68.8
4	53	31.2	31.2	100.0
Total	170	100.0	100.0	

A1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid 1	2	1.2	1.2	1.2
2	30	17.6	17.6	18.8
3	91	53.5	53.5	72.4
4	47	27.6	27.6	100.0
Total	170	100.0	100.0	

A2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid 2	5	2.9	2.9	2.9
3	65	38.2	38.2	41.2
4	100	58.8	58.8	100.0
Total	170	100.0	100.0	

A3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid 2	29	17.1	17.1	17.1
3	70	41.2	41.2	58.2
4	71	41.8	41.8	100.0
Total	170	100.0	100.0	

A4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid 2	11	6.5	6.5	6.5
3	83	48.8	48.8	55.3
4	76	44.7	44.7	100.0
Total	170	100.0	100.0	

EM1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid 2	14	8.2	8.2	8.2
3	68	40.0	40.0	48.2
4	88	51.8	51.8	100.0
Total	170	100.0	100.0	

EM2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid 1	8	4.7	4.7	4.7
2	14	8.2	8.2	12.9
3	67	39.4	39.4	52.4
4	81	47.6	47.6	100.0
Total	170	100.0	100.0	

EM3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid 2	26	15.3	15.3	15.3
3	58	34.1	34.1	49.4
4	86	50.6	50.6	100.0
Total	170	100.0	100.0	

EM4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid 2	9	5.3	5.3	5.3
3	65	38.2	38.2	43.5
4	96	56.5	56.5	100.0
Total	170	100.0	100.0	

Statistics

	KP1	KP2	KP3	KP4	L1	L2	L3	WOM1	WOM2	WOM3	PV1	PV2
N Valid	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.58	3.31	3.31	3.32	3.22	3.19	3.08	3.24	3.13	3.32	3.38	3.31

KP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid 2	4	2.4	2.4	2.4
3	63	37.1	37.1	39.4
4	103	60.6	60.6	100.0
Total	170	100.0	100.0	

KP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid 2	12	7.1	7.1	7.1
3	94	55.3	55.3	62.4
4	64	37.6	37.6	100.0
Total	170	100.0	100.0	

KP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	7.1	7.1	7.1
	3	93	54.7	54.7	61.8
	4	65	38.2	38.2	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KP4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	13	7.6	7.6	7.6
	3	89	52.4	52.4	60.0
	4	68	40.0	40.0	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

L1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	24	14.1	14.1	14.1
	3	84	49.4	49.4	63.5
	4	62	36.5	36.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

L2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	28	16.5	16.5	16.5
	3	82	48.2	48.2	64.7
	4	60	35.3	35.3	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

L3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1.8	1.8	1.8
	2	40	23.5	23.5	25.3
	3	68	40.0	40.0	65.3
	4	59	34.7	34.7	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

WOM1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	2	22	12.9	12.9	12.9
	3	85	50.0	50.0	62.9
	4	63	37.1	37.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

WOM2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	1	4	2.4	2.4	2.4
	2	31	18.2	18.2	20.6
	3	74	43.5	43.5	64.1
	4	61	35.9	35.9	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

WOM3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	2	19	11.2	11.2	11.2
	3	77	45.3	45.3	56.5
	4	74	43.5	43.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

PV1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	2	15	8.8	8.8	8.8
	3	76	44.7	44.7	53.5
	4	79	46.5	46.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

PV2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	2	18	10.6	10.6	10.6
	3	81	47.6	47.6	58.2
	4	71	41.8	41.8	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Factor Loading	Keterangan
<i>Tangibles</i>	t4	0.637	Valid
	t3	0.713	Valid
	t2	0.634	Valid
<i>Reliability</i>	rl4	0.738	Valid
	rl2	0.688	Valid
	rl1	0.570	Valid
<i>Responsivines</i>	rs4	0.736	Valid
	rs3	0.688	Valid
	rs2	0.762	Valid
<i>Assurance</i>	a4	0.615	Valid
	a3	0.821	Valid
	a1	0.561	Valid
<i>Empathy</i>	em4	0.699	Valid
	em3	0.759	Valid
	em1	0.707	Valid
Kepuasan	kp4	0.688	Valid
	kp3	0.688	Valid
	kp2	0.745	Valid
Loyalitas	L3	0.760	Valid
	L2	0.768	Valid
	L1	0.760	Valid
<i>Word of Mouth</i>	wom3	0.689	Valid
	wom2	0.752	Valid
	wom1	0.668	Valid
<i>Percieved Value</i>	Pv2	0.764	Valid
	Pv1	0.718	Valid

Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Tangible

Tangible	Loading (λ)	λ^2	$1 - \lambda^2$	CR
T2	0.634	0.401956	0.598044	
T3	0.713	0.508369	0.491631	
T4	0.637	0.405769	0.594231	0.700381
Jumlah	1.984		1.683906	

Uji Reliabilitas Reliability

Reliability	Loading (λ)	λ^2	$1 - \lambda^2$	CR
RL1	0.570	0.324900	0.675100	
RL2	0.688	0.473344	0.526656	
RL4	0.738	0.544644	0.455356	0.706245
Jumlah	1.996		1.657112	

Uji Reliabilitas Responsiveness

Responsiveness	Loading (λ)	λ^2	$1 - \lambda^2$	CR
RS2	0.762	0.580644	0.419356	
RS3	0.688	0.473344	0.526656	
RS4	0.736	0.541696	0.458304	0.772871
Jumlah	2.186		1.404316	

Uji Reliabilitas Assurance

Assurance	Loading (λ)	λ^2	$1 - \lambda^2$	CR
A1	0.561	0.314721	0.685279	
A3	0.821	0.674041	0.325959	
A4	0.615	0.378225	0.621775	0.709481
Jumlah	1.997		1.633013	

Uji Reliabilitas Emphaty

Emphaty	Loading (λ)	λ^2	$1 - \lambda^2$	CR
EM1	0.707	0.499849	0.500151	
EM3	0.759	0.576081	0.423919	
EM4	0.699	0.488601	0.511399	0.765549
Jumlah	2.165		1.435469	

Uji Reliabilitas Perceived Value

Perceived Value	Loading (λ)	λ^2	$1 - \lambda^2$	CR
PV1	0.718	0.515524	0.484476	
PV2	0.764	0.583696	0.416304	0.709154
Jumlah	1.482		0.900780	

Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Loading (λ)	λ^2	$1 - \lambda^2$	CR
KP2	0.745	0.555025	0.444975	
KP3	0.688	0.473344	0.526656	
KP4	0.688	0.473344	0.526656	0.750158
Jumlah	2.121		1.498287	

Uji Reliabilitas Loyalitas

Loyalitas	Loading (λ)	λ^2	$1 - \lambda^2$	CR
L1	0.760	0.577600	0.422400	
L2	0.768	0.589824	0.410176	
L3	0.760	0.577600	0.422400	0.806627
Jumlah	2.288		1.254976	

Uji Reliabilitas Word of Mouth

Word of Mouth	Loading (λ)	λ^2	$1 - \lambda^2$	CR
WOM1	0.668	0.446224	0.553776	
WOM2	0.752	0.565504	0.434496	
WOM3	0.689	0.474721	0.525279	0.746109
Jumlah	2.109		1.513551	

Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
wom3	2.000	4.000	-.475	-2.527	-.756	-2.013
wom2	1.000	4.000	-.522	-2.780	-.421	-1.120
wom1	2.000	4.000	-.315	-1.677	-.789	-2.099
l3	1.000	4.000	-.343	-1.823	-.859	-2.286
l2	2.000	4.000	-.271	-1.442	-.926	-2.465
l1	2.000	4.000	-.303	-1.614	-.834	-2.220
kp2	2.000	4.000	-.224	-1.193	-.619	-1.648
kp3	2.000	4.000	-.242	-1.286	-.630	-1.676
kp4	2.000	4.000	-.314	-1.672	-.655	-1.743
pv1	2.000	4.000	-.536	-2.853	-.658	-1.752
pv2	2.000	4.000	-.421	-2.243	-.735	-1.956
em1	2.000	4.000	-.697	-3.709	-.529	-1.407
em3	2.000	4.000	-.657	-3.499	-.875	-2.330
em4	2.000	4.000	-.794	-4.226	-.354	-.943
a1	1.000	4.000	-.311	-1.654	-.310	-.826
a3	2.000	4.000	-.415	-2.208	-1.027	-2.734
a4	2.000	4.000	-.420	-2.237	-.667	-1.775
rs2	1.000	4.000	-.327	-1.743	-1.064	-2.833
rs3	1.000	4.000	-.614	-3.267	-.713	-1.899
rs4	1.000	4.000	-.516	-2.744	-.064	-.169
rl1	2.000	4.000	-.514	-2.737	-.803	-2.136
rl2	2.000	4.000	-.372	-1.982	-.900	-2.396
rl4	2.000	4.000	-.406	-2.161	-.697	-1.856
t2	2.000	4.000	-.290	-1.542	-.664	-1.768
t3	1.000	4.000	-.612	-3.258	-.020	-.052
t4	2.000	4.000	-.224	-1.193	-.814	-2.167
Multivariate					33.297	5.689

Lampiran 7. Hasil Jarak Mahalanobis Data Penelitian

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
67	48.438	.005	.559
64	45.781	.010	.489
12	45.181	.011	.299
156	44.460	.013	.198
69	43.404	.018	.179
88	42.942	.020	.119
7	42.893	.020	.054
15	42.817	.020	.023
84	42.708	.021	.009
65	41.896	.025	.011
86	41.403	.028	.009
70	41.102	.030	.006
11	40.517	.035	.007
77	40.307	.036	.004
53	39.922	.040	.003
42	39.876	.040	.001
151	39.662	.042	.001
51	39.475	.044	.001
36	39.002	.049	.001
78	38.924	.050	.000
34	38.099	.059	.001
49	37.451	.068	.003
25	37.400	.069	.001
18	36.358	.085	.010
59	36.151	.089	.009
33	35.927	.093	.008
83	35.877	.094	.005
167	35.566	.100	.006
71	35.305	.105	.006
66	34.961	.112	.009
20	34.104	.132	.040
134	34.094	.133	.025
17	34.003	.135	.020
68	33.669	.144	.027
24	33.394	.151	.033
44	33.037	.161	.049
138	32.976	.163	.037
164	32.797	.168	.037
73	32.414	.180	.060

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
139	32.249	.185	.059
74	32.003	.193	.070
87	31.960	.194	.054
94	31.813	.199	.052
63	31.567	.208	.064
163	31.505	.210	.052
76	30.912	.232	.133
82	30.816	.235	.120
45	30.669	.241	.121
170	30.609	.243	.102
54	30.533	.246	.088
19	30.185	.260	.136
154	30.134	.262	.114
22	30.077	.264	.096
28	29.627	.283	.182
135	29.490	.289	.183
161	29.309	.297	.201
26	29.080	.307	.239
23	29.069	.308	.195
169	29.043	.309	.162
150	28.995	.311	.138
162	28.772	.322	.169
157	28.752	.322	.137
130	28.448	.337	.196
120	27.803	.368	.440
80	27.739	.371	.412
16	27.708	.373	.368
109	27.629	.377	.349
145	27.527	.382	.342
13	27.162	.401	.476
35	27.122	.403	.436
101	26.544	.434	.689
147	26.291	.447	.757
91	26.276	.448	.713
141	26.265	.449	.664
75	26.100	.458	.693
112	25.944	.466	.717
92	25.917	.468	.677
123	25.871	.470	.645
116	25.855	.471	.596

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
89	25.651	.482	.650
140	25.284	.503	.778
90	25.147	.511	.792
108	25.083	.514	.775
143	25.079	.514	.729
155	24.863	.527	.781
62	24.847	.528	.741
148	24.766	.532	.730
159	24.706	.536	.708
85	24.690	.537	.663
61	24.587	.542	.663
81	24.345	.556	.735
153	24.149	.567	.779
168	23.854	.584	.856
144	23.837	.585	.825
3	23.800	.587	.799
52	23.527	.603	.864
152	23.361	.612	.884
32	23.180	.623	.907
106	22.710	.649	.971
126	22.490	.662	.981

Lampiran 8. Hasil *Goodness-of-Fit* Model

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	64	415.128	287	.000	1.446
Saturated model	351	.000	0		
Independence model	26	1963.828	325	.000	6.043

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.031	.836	.799	.683
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.151	.279	.221	.258

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.789	.761	.924	.911	.922
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.051	.040	.062	.407
Independence model	.173	.165	.180	.000

Lampiran 9. Hasil Modifikasi *Goodness-of-Fit* Model**CMIN**

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	74	313.947	277	.063	1.133
Saturated model	351	.000	0		
Independence model	26	1963.828	325	.000	6.043

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.028	.878	.845	.693
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.151	.279	.221	.258

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.840	.812	.978	.974	.977
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.028	.000	.043	.996
Independence model	.173	.165	.180	.000

Lampiran 10. Hasil *Regression Weights*

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Perceived Value	<---	Kualitas Pelayanan	1.190	.228	5.225	***	
Kepuasan Pasien	<---	Kualitas Pelayanan	.641	.276	2.321	.020	
Kepuasan Pasien	<---	Perceived Value	.234	.179	1.311	.190	
Loyalitas	<---	Kualitas Pelayanan	.593	.208	2.848	.004	
Loyalitas	<---	Kepuasan Pasien	.713	.159	4.468	***	
Word of Mouth	<---	Kepuasan Pasien	.338	.141	2.395	.017	
Word of Mouth	<---	Perceived Value	.570	.143	3.996	***	

Lampiran 11. Hasil Jawaban Responden

Resp	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Rentang Usia
1	Laki-laki	52	SLTA	Wirausaha	45 - 54
2	wanita	60	SD	Wirausaha	> 55
3	Laki-laki	56	SD	Wirausaha	> 55
4	Laki-laki	55	SD	Lain-lain	> 55
5	wanita	37	SLTP	Wirausaha	35 - 44
6	Laki-laki	19	S-1	Lain-lain	15 - 24
7	Laki-laki	36	S-1	Pegawai Negri/TNI/POLRI	35 - 44
8	wanita	58	SLTP	Lain-lain	> 55
9	Laki-laki	57	SLTA	Lain-lain	> 55
10	wanita	22	SLTP	Lain-lain	15 - 24
11	wanita	38	SD	Wirausaha	35 - 44
12	Laki-laki	39	SLTA	Wirausaha	35 - 44
13	Laki-laki	17	SLTP	Lain-lain	15 - 24
14	Laki-laki	47	SLTA	Wirausaha	45 - 54
15	wanita	22	SLTA	Lain-lain	15 - 24
16	wanita	42	SLTA	Wirausaha	45 - 54
17	Laki-laki	22	SLTA	Lain-lain	15 - 25
18	wanita	28	SLTA	Wirausaha	25 - 34
19	wanita	41	SLTA	Wirausaha	35 -44
20	wanita	56	SD	Lain-lain	> 55
21	Laki-laki	40	SLTP	Wirausaha	35 - 44
22	wanita	49	SLTP	Lain-lain	45 - 54
23	Laki-laki	29	AKADEMI	PEGAWAI SWASTA	25 - 34
24	Laki-laki	28	AKADEMI	PEGAWAI SWASTA	25 - 34
25	Laki-laki	24	S-1	Pegawai Negri/TNI/POLRI	15 - 24
26	Laki-laki	23	AKADEMI	PEGAWAI SWASTA	15 - 24
27	wanita	38	SD	Lain-lain	35 - 44
28	Laki-laki	41	S-1	PEGAWAI SWASTA	35 - 44
29	wanita	43	AKADEMI	PEGAWAI SWASTA	35 - 44
30	wanita	55	SD	Wirausaha	> 55
31	wanita	51	SD	PEGAWAI SWASTA	45 - 54
32	wanita	46	SLTP	Wirausaha	45 - 54
33	Laki-laki	47	SLTP	Wirausaha	45 - 54
34	wanita	40	SLTA	Lain-lain	35 - 44
35	Laki-laki	53	SLTA	Lain-lain	45 - 54
36	wanita	37	AKADEMI	Pegawai Negri/TNI/POLRI	35 - 44
37	wanita	38	SLTP	Wirausaha	35 - 44
38	wanita	32	SLTP	Lain-lain	25 - 34

39	wanita	42	SLTA	Wirausaha	35 - 44
40	wanita	48	SD	Lain-lain	45 - 54
41	Laki-laki	39	SLTA	Wirausaha	35 - 44
42	Laki-laki	39	AKADEMI	PEGAWAI SWASTA	35 - 44
43	Laki-laki	36	SLTA	Pegawai Negri/TNI/POLRI	35 - 44
44	Laki-laki	35	SD	Wirausaha	35 - 44
45	wanita	46	SLTP	Wirausaha	45 - 54
46	wanita	27	SLTA	Wirausaha	25 - 34
47	Laki-laki	45	SLTA	Wirausaha	45 - 54
48	wanita	57	SD	Lain-lain	> 55
49	Laki-laki	18	SLTA	Lain-lain	15 - 24
50	wanita	17	SLTP	Lain-lain	15 - 24
51	Laki-laki	30	SLTA	Wirausaha	25 - 34
52	Laki-laki	28	SLTP	Wirausaha	25 - 34
53	Laki-laki	28	S-1	Pegawai Negri/TNI/POLRI	25 - 34
54	Laki-laki	47	SLTA	Pegawai Negri/TNI/POLRI	45 - 54
55	wanita	58	SLTP	Wirausaha	> 55
56	wanita	45	SLTA	Lain-lain	45 - 54
57	Laki-laki	35	AKADEMI	PEGAWAI SWASTA	35 - 44
58	Laki-laki	47	AKADEMI	PEGAWAI SWASTA	45 - 54
59	wanita	45	SLTP	Wirausaha	45 - 54
60	Laki-laki	28	SLTA	PEGAWAI SWASTA	25 - 34
61	Laki-laki	36	AKADEMI	PEGAWAI SWASTA	35 - 44
62	wanita	49	SLTA	PEGAWAI SWASTA	45 - 54
63	Laki-laki	23	SLTA	Lain-lain	15 - 24
64	wanita	27	SLTP	Wirausaha	25 - 34
65	Laki-laki	38	S-1	Pegawai Negri/TNI/POLRI	35 - 44
66	wanita	40	SLTA	Lain-lain	35 - 44
67	wanita	35	SLTA	Wirausaha	35 - 44
68	Laki-laki	30	AKADEMI	Wirausaha	25 - 34
69	wanita	25	AKADEMI	PEGAWAI SWASTA	25 - 34
70	Laki-laki	46	SLTP	Lain-lain	45 - 54
71	wanita	43	SLTA	Wirausaha	35 - 44
72	Laki-laki	50	SLTP	Lain-lain	45 - 54
73	wanita	47	SLTA	Wirausaha	45 - 54
74	wanita	58	SD	Lain-lain	> 55
75	Laki-laki	33	AKADEMI	PEGAWAI SWASTA	35 - 44
76	wanita	55	SD	Lain-lain	> 55
77	wanita	30	SLTA	Wirausaha	25 - 34
78	Laki-laki	40	SLTA	Wirausaha	35 - 44
79	wanita	33	AKADEMI	PEGAWAI SWASTA	25 - 34

80	wanita	24	SLTA	Wirausaha	15 - 24
81	wanita	45	AKADEMI	PEGAWAI SWASTA	45 - 54
82	Laki-laki	24	SLTA	Wirausaha	15 - 24
83	wanita	52	SD	Lain-lain	45 - 54
84	wanita	30	SLTA	PEGAWAI SWASTA	25 - 34
85	wanita	48	SLTA	Lain-lain	45 - 54
86	wanita	35	AKADEMI	PEGAWAI SWASTA	35 - 44
87	wanita	45	SD	Lain-lain	45 - 54
88	Laki-laki	25	AKADEMI	Lain-lain	25 - 34
89	Laki-laki	32	SLTP	Wirausaha	25 - 34
90	wanita	30	SLTA	Lain-lain	25 - 34
91	wanita	20	SLTP	Lain-lain	15 - 24
92	wanita	39	SLTA	Lain-lain	35 - 44
93	Laki-laki	40	SLTA	Lain-lain	35 - 44
94	wanita	30	SLTA	Lain-lain	25 - 34
95	Laki-laki	30	SLTA	Wirausaha	25 - 34
96	Laki-laki	45	SLTA	Wirausaha	45 - 54
97	Laki-laki	40	SLTA	Lain-lain	35 - 44
98	Laki-laki	41	SLTP	Wirausaha	35 - 44
99	Laki-laki	24	SLTA	Wirausaha	15 - 24
100	wanita	30	SD	Lain-lain	25 - 34
101	wanita	50	SLTA	Lain-lain	45 - 54
102	wanita	27	SLTA	Lain-lain	25 - 34
103	Laki-laki	44	SLTA	Lain-lain	35 - 44
104	wanita	48	SLTA	Wirausaha	45 - 54
105	wanita	39	SLTP	Lain-lain	35 - 44
106	wanita	20	SLTP	Lain-lain	15 - 24
107	Laki-laki	40	SLTA	Wirausaha	35 - 44
108	wanita	25	SLTA	Wirausaha	25 - 34
109	wanita	35	AKADEMI	SWASTA	35 - 44
110	Laki-laki	25	SLTP	Lain-lain	25 - 34
111	Laki-laki	27	SLTA	Wirausaha	25 - 34
112	wanita	44	SLTA	Wirausaha	45 - 54
113	wanita	35	SLTA	Lain-lain	35 - 44
114	Laki-laki	55	SD	Lain-lain	> 55
115	wanita	32	SLTA	Wirausaha	25 - 34
116	Laki-laki	45	SLTA	Lain-lain	45 - 54
117	Laki-laki	34	SLTA	Wirausaha	25 - 34
118	wanita	30	SLTA	Lain-lain	25 - 34
119	Laki-laki	45	SLTP	Lain-lain	45 - 54
120	Laki-laki	44	SLTA	Wirausaha	35 - 44

121	Laki-laki	54	SD	SWASTA	45 - 54
122	Laki-laki	45	SLTA	Wirausaha	45 - 54
123	Laki-laki	40	SLTA	Lain-lain	35 - 44
124	wanita	46	SLTP	Lain-lain	45 - 54
125	wanita	35	SD	Wirausaha	35 - 44
126	Laki-laki	45	SLTA	PEGAWAI SWASTA	45 - 54
127	Laki-laki	39	SLTA	Wirausaha	35 - 44
128	Laki-laki	35	SLTA	Lain-lain	35 - 44
129	Laki-laki	47	SLTA	Wirausaha	45 - 54
130	Laki-laki	44	AKADEMI	PEGAWAI SWASTA	35 - 44
131	wanita	35	SLTA	Wirausaha	35 - 44
132	Laki-laki	35	S-1	Pegawai Negri/TNI/POLRI	35 - 44
133	wanita	39	SLTA	PEGAWAI SWASTA	35 - 44
134	wanita	33	AKADEMI	Wirausaha	25 - 34
135	Laki-laki	50	SLTP	Lain-lain	45 - 54
136	wanita	25	SLTA	Lain-lain	25 - 34
137	Laki-laki	48	SLTA	Lain-lain	45 - 54
138	wanita	35	SLTA	PEGAWAI SWASTA	35 - 44
139	Laki-laki	24	SLTP	Lain-lain	15 - 24
140	Laki-laki	33	SLTP	Lain-lain	25 - 34
141	Laki-laki	35	AKADEMI	PEGAWAI SWASTA	35 - 44
142	Laki-laki	36	S-1	Pegawai Negri/TNI/POLRI	35 - 44
143	wanita	45	SD	Lain-lain	45 - 54
144	Laki-laki	34	S-1	PEGAWAI SWASTA	25 - 34
145	Laki-laki	24	SLTP	Lain-lain	15 - 24
156	wanita	45	SLTA	Wirausaha	45 - 54
147	Laki-laki	28	S-1	PEGAWAI SWASTA	25 - 34
148	wanita	48	SLTA	Wirausaha	45 - 54
149	Laki-laki	40	S-1	Pegawai Negri/TNI/POLRI	35 - 44
150	Laki-laki	27	SLTA	PEGAWAI SWASTA	25 - 34
151	wanita	49	SLTP	Lain-lain	45 - 54
152	wanita	41	AKADEMI	Wirausaha	35 - 44
153	Laki-laki	32	AKADEMI	Lain-lain	25 - 34
154	Laki-laki	30	SLTA	Lain-lain	25 - 35
155	Laki-laki	24	SLTA	Lain-lain	15 - 24
156	Laki-laki	33	AKADEMI	PEGAWAI SWASTA	25 - 34
157	Laki-laki	37	SLTA	Wirausaha	35 - 44
158	Laki-laki	40	AKADEMI	PEGAWAI SWASTA	35 - 44
159	wanita	36	SLTA	Wirausaha	35 - 44
160	Laki-laki	38	S-1	PEGAWAI SWASTA	35 - 44
161	Laki-laki	31	S-1	Pegawai Negri/TNI/POLRI	25 - 34

162	wanita	55	SD	Lain-lain	> 55
163	Laki-laki	38	S-1	Pegawai Negri/TNI/POLRI	35 - 44
164	Laki-laki	35	AKADEMI	PEGAWAI SWASTA	35 - 44
165	Laki-laki	36	SLTA	Wirausaha	35 - 44
166	wanita	31	SLTA	Wirausaha	25 - 34
167	Laki-laki	27	SLTA	PEGAWAI SWASTA	25 - 34
168	wanita	39	SLTP	Wirausaha	35 - 44
169	wanita	29	SD	Lain-lain	25 - 34
170	Laki-laki	40	AKADEMI	PEGAWAI SWASTA	35 - 44

Lampiran 12. Hasil Jawaban Responden

	Tangible				Reliability				Responsiveness				Assurance				Emphaty				Kepuasan				loyalitas				Wom			P.value	
Res	T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	R1	R2	R3	R4	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4	K1	K2	K3	K4	L1	L2	L3	W1	W2	W3	V1	V2	
1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	
4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
5	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	
7	4	4	3	1	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
11	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	
12	3	4	3	2	4	1	4	3	4	3	2	3	1	3	4	4	4	1	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
13	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
15	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	4	1	1	4	3	3	3	1	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
16	3	3	3	3	3	2	4	3	4	2	4	3	1	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
17	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	1	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	
18	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	3	
19	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	2	3	4	4	3	4	4	
21	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	
22	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	
23	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	2	4	3	4	3	1	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	
24	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	4	2	4	3	4	3	1	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	
25	3	4	3	2	4	2	4	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	

26	3	4	3	3	4	2	4	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
28	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
29	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
32	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3
34	3	3	3	2	4	2	4	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	4	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2
35	3	3	3	2	4	3	4	2	4	2	2	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3
36	3	3	3	3	4	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2
37	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
39	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3
40	4	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
41	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
42	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3	2	2	2
43	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
44	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2
45	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4
46	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
47	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3
49	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3
50	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
52	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4
53	4	3	2	2	4	2	4	3	3	1	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4

54	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3
55	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
56	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
57	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	1	2	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3
58	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
59	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3
60	4	3	3	2	4	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
61	3	2	2	3	4	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
62	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	3
63	1	4	2	4	4	2	2	4	3	2	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	1	3	2	3	1	4	4	3
64	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	1	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
65	4	4	1	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3
66	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	1	1	3	4	1	3
67	4	3	1	3	4	4	4	2	3	4	1	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	1	3	1	4	2	4
68	3	4	2	4	4	4	3	3	4	2	1	2	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3
69	4	3	2	4	4	4	4	2	3	4	1	3	3	3	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1
70	4	4	1	2	4	2	4	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	1	3	3	3
71	4	4	1	3	4	2	4	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4	3	4	1	3	1	3	2	4	3	2
72	4	4	1	3	4	2	4	2	4	2	1	2	3	4	3	2	1	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3
73	3	3	2	4	4	3	4	3	4	2	1	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3
74	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
75	4	4	2	3	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2
76	4	4	1	3	4	2	4	3	4	2	1	3	2	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	1	4	4	3
77	3	4	2	3	3	2	4	4	3	4	2	3	3	4	1	2	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2
78	3	4	1	3	4	3	4	4	4	3	1	3	3	4	3	2	2	4	2	4	4	2	3	4	2	3	2	2	2	4	2	4
79	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	1	4	4	4	3	4	4	4	2	2	1	2	1	3	1	4	2	3
80	4	4	1	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
81	4	4	3	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	3	2	4	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3

82	4	3	1	3	4	2	4	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	4	1	4	4	3	3	4	4	3	3	3	1	4	2	3
83	4	4	2	3	3	2	3	4	4	2	2	1	2	4	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	2	3	2	3	2	4	3	2
84	4	4	3	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	3	3	2	2	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	4
85	3	3	1	3	4	3	4	3	4	3	1	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	3	3	3	3	2	1	3	1	4	3	3
86	3	3	1	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1
87	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4
88	4	4	2	2	4	2	4	4	4	3	2	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	2	2	4	4	2	3
89	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
90	4	4	2	2	4	4	4	3	4	2	1	4	3	4	2	4	4	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	4	3	2
91	4	4	1	4	4	3	4	2	4	3	1	4	3	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	2	1	3	1	4	1	4
92	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
93	3	3	2	2	3	3	4	4	4	2	1	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	3	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2
94	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4
95	3	3	1	3	3	4	4	2	4	3	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	3	1	3	4	1
96	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	2	2	3
97	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	2
98	4	4	2	2	4	3	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	1	4	2	4
99	4	4	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	3	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4	3	2
100	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	1	1	1	2	1	3	4	2
101	4	4	1	3	3	3	4	2	4	3	2	3	2	4	3	3	2	4	1	4	4	4	4	3	3	3	1	3	1	4	4	2
102	3	3	2	4	4	4	4	2	4	3	2	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4
103	4	4	1	2	4	2	4	2	4	3	2	4	2	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	3	2	4	1	3	1	4	3	2
104	4	4	3	2	4	3	4	1	4	3	1	3	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	1	3	2	4	1	4	3	4
105	3	3	1	4	3	4	3	3	3	3	1	4	2	3	1	4	4	4	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
106	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4
107	3	4	1	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	1	3	3	2
108	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	4	2	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	2
109	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	2	3	4

110	3	4	1	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	
111	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
112	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	1	1	2	3	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
113	4	3	2	1	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
114	3	3	1	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	1	4	
115	4	4	1	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	
116	3	4	1	3	4	3	4	2	3	2	4	3	3	4	2	2	4	4	1	4	4	3	3	3	4	3	1	4	1	4	4	3	
117	3	3	2	2	3	4	3	2	4	4	1	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	4	4	4
118	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	1	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	4	2	4	
119	4	4	1	4	4	1	4	2	4	3	1	2	2	4	2	2	4	3	1	4	4	4	3	3	1	3	2	3	4	3	3	3	
120	4	3	2	3	3	2	4	2	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	4	3	2	3	3	2	4	2	4	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
122	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	1	4	2	2	4	3	
123	4	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	2	4	3	4	3	3	2	2	4	2	
124	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	2	
125	3	3	2	2	4	2	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	
126	4	3	3	3	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4	
127	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
128	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	4	3	1	3	3	3	3	3	4	4	2	
129	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	4	3	1	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	
130	4	4	1	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	1	4	2	3	3	3	3	4	
131	3	4	1	3	4	3	4	3	4	3	1	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	4	4	1	
132	4	4	1	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
133	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
134	4	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
136	3	4	1	3	3	1	4	3	3	2	2	2	3	4	3	4	2	4	1	4	3	4	3	3	2	4	2	3	2	4	3	3	
137	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	

138	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
139	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
140	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	
141	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
142	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
143	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
144	4	3	2	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
145	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
146	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
147	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
148	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	2	4	3	3	3
150	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
151	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3
152	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
153	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
154	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	3
155	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
156	4	4	1	3	4	4	4	3	4	2	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
157	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
158	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
159	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
160	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
161	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
162	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
163	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
164	4	4	2	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
165	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4

166	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	1	4	3	4
167	3	3	1	2	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3
168	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
169	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
170	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4