

LAMPIRAN

Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Umum di Rawat Jalan RSUD CILACAP

Petunjuk pengisian :

1. Isilah data sesuai dengan realita/kenyataan pada responden
2. Isilah pertanyaan dengan tanda (x) untuk jawaban yang anda anggap benar.
3. Bila pada pengisian kuesioner kurang jelas, anda dapat bertanya pada peneliti.

DATA UMUM

1. Inisial nama Responden.....(Diisi peneliti)
2. Keluhan/Penyakit Responden.....(Diisi Peneliti)
3. Jenis Kelamin : L/P
4. Umur :
 - ☐ < 20 tahun
 - ☐ 20 sd 35 tahun
 - ☐ > 35 tahun
5. Pendidikan :
 - ☐ SD
 - ☐ SMP
 - ☐ SMA
 - ☐ Perguruan Tinggi
6. Pekerjaan :
 - ☐ Ibu Rumah Tangga
 - ☐ Swasta
 - ☐ Wiraswasta
 - ☐ Tidak Bekerja

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	Frekuensi Kualitas pelayanan				
		SS	S	N	TS	STS
Aspek Tangible (Berwujud)						
1	Rumah sakit memiliki bangunan yang terlihat indah, bersih, dan nyaman					
2	Rumah sakit memiliki ruang tunggu, ruang perawatan, peralatan medis, obat-obatan serta kamar mandi yang memadai					
3	Tenaga medis berpenampilan rapi dan bersih					
Aspek Reliability (Kehandalan)						
4	Tenaga medis memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien.					
5	Tenaga Medis menjelaskan prosedur pelayanan, cara perawatan, dan cara minum obat secara rinci dan jelas					
6	Proses pendaftaran menggunakan aplikasi SISANI yang mudah dan lebih efisien.					
Aspek Responsiviness (Ketanggapan)						
7	Tenaga medis menanggapi keluhan pasien dengan baik dan memberikan solusi terapi pengobatan.					
8	Tenaga medis memberikan respon					

	cepat saat pasien membutuhkan bantuan					
Aspek Assurance (Keyakinan)						
9	Tenaga medis seperti dokter dan perawat memiliki kompetensi keahlian dalam memberikan terapi dan pengobatan pada pasien.					
10	Tenaga medis memberikan dapat meyakinkan pasien tentang prosedur pengobatan yang aman dan nyaman.					
Aspek Emphaty (Perhatian)						
11	Tenaga medis memberikan pelayanan dengan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun)					
12	Tenaga medis menanyakan keluhan yang diderita, perkembangan pengobatan, stok sisa obat, dan memberikan solusi terapi atau pengobatan					

No.	Pernyataan	Frekuensi Kepuasan Pasien				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa puas terhadap respon tenaga medis dalam menangani keluhan pasien					
2	Saya merasa puas dan senang terhadap pelayanan yang diberikan					
3	Saya merasa puas dan senang terhadap penjelasan yang diberikan oleh petugas kesehatan terkait diagnosa penyakit, motivasi berobat, dan peningkatan kualitas hidup sehat					
4	Pelayanan kesehatan yang saya dapatkan sesuai dengan yang saya harapkan					

5	Alur pelayanan kesehatan yang saya ikuti sesuai dengan yang saya harapkan					
6	Karyawan yang terkait dengan pelayanan rawat jalan memberikan rasa nyaman saat pelayanan dan siap membantu memberikan semua informasi yang tidak dimengerti					
7	Saya merasa puas terhadap fasilitas yang tersedia di RSUD Cilacap					

No.	Pernyataan	Frekuensi Kualitas pelayanan				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya akan berkunjung pada bulan berikutnya untuk melanjutkan terapi pengobatan di layanan rawat jalan RSUD Cilacap					
2	Saya tidak ingin pindah berobat ke fasilitas kesehatan lain					
3	Saya merekomendasikan RSUD Cilacap kepada teman dan saudara saya yang membutuhkan perawatan kesehatan					
4	Saya merekomendasikan RSUD Cilacap kepada teman dan saudara saya yang membutuhkan perawatan kesehatan					

Lampiran 2

DATA TABULASI

No	Kualitas Pelayanan (X1)													Kepuasan Pasien (X2)								Loyalitas Pasien (Y)				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	57	5	4	4	4	3	4	5	29	4	4	4	4	16
2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	56	5	5	5	5	2	5	5	32	3	5	5	5	18
3	5	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	51	5	5	4	4	3	5	4	30	4	4	5	5	18
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	51	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	16
5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	55	5	5	5	5	4	5	4	33	5	4	4	5	18
6	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5	53	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20
7	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	44	4	5	5	4	4	4	4	30	4	4	4	4	16
8	5	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	52	5	5	5	5	2	5	4	31	5	1	4	4	14
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	2	32	4	4	4	4	16
10	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	58	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	4	5	19
11	4	5	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	52	5	4	4	4	5	3	4	29	5	5	5	5	20
12	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	46	5	4	4	4	3	4	4	28	3	4	4	4	15
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	57	4	4	4	3	3	4	4	26	4	3	4	4	15
14	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	19
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49	4	5	4	5	2	5	5	30	4	2	4	4	14
16	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59	5	4	5	4	3	4	3	28	4	5	5	4	18
17	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	52	4	5	5	4	3	4	4	29	5	5	4	4	18
18	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	58	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	20
19	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	17
20	4	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	53	4	5	5	5	2	5	5	31	5	5	5	5	20
21	5	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	5	54	5	5	5	5	4	5	5	34	3	3	3	4	13
22	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	50	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	4	14
23	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	56	5	5	5	4	2	4	4	29	4	4	4	4	16
24	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	50	4	4	4	4	2	4	2	24	4	4	4	4	16
25	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	49	3	5	5	5	4	5	5	32	5	5	5	5	20
26	5	5	4	4	4	2	4	5	5	5	5	4	52	4	4	4	5	2	5	4	28	4	5	5	3	17
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	5	4	5	5	5	5	5	34	3	5	5	5	18
28	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	56	4	4	4	5	5	5	5	32	4	4	4	4	16
29	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	45	2	4	4	4	4	4	2	24	4	4	4	4	16
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	57	5	5	5	4	5	3	5	32	5	5	5	5	20

31	5	5	5	5	5	2	3	1	4	4	5	5	49	5	5	5	5	2	4	4	30	3	5	5	5	18
32	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	54	4	4	4	5	5	5	5	32	5	5	5	5	20
33	5	5	5	4	5	3	2	1	5	5	5	5	50	5	5	5	4	4	4	4	31	5	5	5	5	20
34	5	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	51	5	5	5	4	5	5	4	33	5	4	5	5	19
35	4	4	3	4	3	2	2	3	4	2	4	4	39	3	4	2	2	4	2	3	20	5	3	5	3	16
36	5	5	5	5	5	3	5	1	4	3	3	4	48	5	3	4	2	2	4	2	22	5	2	5	3	15
37	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	49	4	4	4	4	2	5	2	25	4	2	4	2	12
38	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	49	3	4	2	2	1	4	5	21	3	4	5	2	14
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	3	4	3	26	3	4	5	4	16
40	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	56	5	4	4	4	3	4	4	28	5	1	5	5	16
41	4	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	51	4	4	4	4	3	4	3	26	4	4	4	4	16
42	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	5	47	4	4	3	4	3	4	4	26	4	4	3	4	15
43	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	48	3	4	4	3	3	3	3	23	3	3	4	3	13
44	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	51	3	3	4	5	4	5	4	28	4	3	3	3	13
45	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	53	5	5	5	4	3	5	4	31	4	5	4	5	18
46	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	16
47	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4	4	4	4	2	4	4	26	4	3	4	4	15
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	58	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	19
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20
51	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	58	5	4	5	5	4	4	4	31	5	4	5	5	19
52	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	58	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	5	5	20
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	59	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20
54	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	53	4	4	4	4	2	4	4	26	3	2	4	4	13
55	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	53	5	5	5	5	4	3	4	31	5	5	4	5	19
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16
57	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	45	5	5	4	4	2	4	4	28	3	4	4	4	15
58	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	5	5	48	5	4	3	3	5	5	4	29	5	3	5	5	18
59	5	5	3	5	3	5	5	4	5	4	5	5	54	5	5	4	4	3	4	4	29	3	3	3	4	13
60	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	58	4	4	3	4	3	4	4	26	2	4	4	4	14
61	5	4	4	5	5	2	5	5	4	4	5	5	53	4	4	5	5	4	5	5	32	4	4	4	4	16
62	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	55	5	4	4	4	2	4	3	26	4	4	5	5	18
63	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	52	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	4	5	18
64	4	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	46	5	4	4	4	3	3	3	26	4	2	4	5	15
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	4	3	4	5	5	5	5	31	4	4	5	5	18

66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	4	4	4	2	3	4	26	3	4	4	4	15
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	19
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47	4	4	4	4	2	4	4	26	4	4	4	4	16
70	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	56	5	5	5	4	3	4	2	28	5	4	4	4	17
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	4	4	5	5	5	5	3	31	5	4	5	5	19
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	3	3	4	26	5	4	5	5	19
73	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	47	4	4	4	3	3	3	5	26	5	4	4	3	16
74	5	2	4	4	5	5	1	4	3	3	3	4	43	5	3	3	3	3	3	4	24	4	2	4	4	14
75	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	54	5	5	5	4	3	5	4	31	5	5	5	5	20
76	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	56	4	5	5	4	3	5	3	29	5	5	4	5	19
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16
79	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	49	3	4	4	4	4	4	5	28	4	4	4	4	16
80	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	48	5	4	4	4	3	4	4	28	4	5	5	4	18
81	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	54	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16
82	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	57	5	5	4	4	5	4	4	31	4	4	5	5	18
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20
84	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	57	5	4	5	5	4	5	5	33	4	5	5	5	19
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16
86	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	47	5	4	4	4	3	4	4	28	4	4	4	4	16
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16
88	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	55	5	5	5	5	4	5	4	33	5	5	5	5	20
89	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	52	4	5	5	5	5	4	4	32	4	5	4	4	17
90	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	55	4	4	4	4	2	5	5	28	5	4	2	4	15
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20
92	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	58	5	5	4	4	3	4	4	29	4	3	4	4	15
93	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	52	5	5	5	5	1	5	5	31	5	1	1	5	12
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20
95	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	57	3	5	5	2	2	4	5	26	4	5	5	5	19
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16
97	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	52	4	4	5	5	3	5	5	31	4	4	4	4	16
98	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59	4	5	5	5	2	5	4	30	4	5	5	5	19
99	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	51	4	4	4	5	3	4	4	28	3	4	4	4	15

Lampiran 3

HASIL PERHITUNGAN SPSS

1. Uji Karakteristik berdasarkan Umur

		Umur			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	<20	1	1.0	1.0	1.0
	20-35	43	43.4	43.4	44.4
	>35	55	55.6	55.6	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

2. Uji Karakteristik berdasarkan Pendidikan

		PENDIDIKAN			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	SD	9	9.1	9.1	9.1
	SMP	10	10.1	10.1	19.2
	SMA	75	75.8	75.8	94.9
	PERGURUAN TINGGI	5	5.1	5.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

3. Uji Karakteristik berdasarkan Pekerjaan

		PEKERJAAN			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	IBU RUMAH TANGGA	32	32.3	32.3	32.3
	SWASTA	61	61.6	61.6	93.9
	WIRASWASTA	5	5.1	5.1	99.0
	TIDAK BEKERJA	1	1.0	1.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.7	Pearson Correlation	.138	.417**	.220*	.485**	.272**	.454**	1	.361**	.330**	.343**	.343**	.300**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.174	.000	.029	.000	.006	.000		.000	.001	.001	.001	.003	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.8	Pearson Correlation	.064	-.006	.075	.270**	.146	.274**	.361**	1	.422**	.210*	.193	.128	.499**
	Sig. (2-tailed)	.531	.952	.463	.007	.149	.006	.000		.000	.037	.056	.207	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.9	Pearson Correlation	.330**	.358**	.169	.344**	.241*	.179	.330**	.422**	1	.359**	.408**	.415**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.095	.000	.016	.077	.001	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.10	Pearson Correlation	.223*	.285**	.151	.306**	.255*	.216*	.343**	.210*	.359**	1	.418**	.488**	.603**
	Sig. (2-tailed)	.027	.004	.137	.002	.011	.032	.001	.037	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.11	Pearson Correlation	.260**	.447**	.191	.346**	.177	.169	.343**	.193	.408**	.418**	1	.621**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.059	.000	.079	.095	.001	.056	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.12	Pearson Correlation	.411**	.342**	.187	.419**	.350**	.207*	.300**	.128	.415**	.488**	.621**	1	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.064	.000	.000	.040	.003	.207	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1	Pearson Correlation	.521**	.563**	.480**	.733**	.570**	.514**	.685**	.499**	.640**	.603**	.614**	.650**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pasien

		Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.398**	.416**	.304**	.162	.193	.151	.536**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.110	.056	.137	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.2	Pearson Correlation	.398**	1	.646**	.371**	.143	.350**	.272**	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.158	.000	.007	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.3	Pearson Correlation	.416**	.646**	1	.629**	.268**	.503**	.240*	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.007	.000	.017	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.4	Pearson Correlation	.304**	.371**	.629**	1	.350**	.605**	.360**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.5	Pearson Correlation	.162	.143	.268**	.350**	1	.196	.256*	.611**
	Sig. (2-tailed)	.110	.158	.007	.000		.052	.010	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.6	Pearson Correlation	.193	.350**	.503**	.605**	.196	1	.341**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.056	.000	.000	.000	.052		.001	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.7	Pearson Correlation	.151	.272**	.240*	.360**	.256*	.341**	1	.589**
	Sig. (2-tailed)	.137	.007	.017	.000	.010	.001		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
X2	Pearson Correlation	.536**	.631**	.764**	.779**	.611**	.668**	.589**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Uji Validitas instrumen Loyalitas pasien

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.146	.222*	.410**	.593**
	Sig. (2-tailed)		.149	.027	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Y.2	Pearson Correlation	.146	1	.421**	.404**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.149		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Y.3	Pearson Correlation	.222*	.421**	1	.349**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.027	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Y.4	Pearson Correlation	.410**	.404**	.349**	1	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99
Y	Pearson Correlation	.593**	.760**	.704**	.743**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

6. Hasil Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas instrumen Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.815	12

b. Uji Reliabilitas instrumen Kepuasan Pasien

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.753	7

c. Uji Reliabilitas instrumen Loyalitas Pasien

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.647	4

7. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.72724649
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.042
	Negative	-.081
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.108 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

8. Hasil Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients					
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	4.183	1.965		2.129	.036			
	X1	.042	.047	.094	.911	.365	.606	1.651	
	X2	.358	.066	.555	5.391	.000	.606	1.651	

a. Dependent Variable: Y

9. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.708	1.275		1.339	.184
	X1	-.008	.030	-.033	-.253	.801
	X2	.000	.043	.000	.002	.998

a. Dependent Variable: Abs_Res

10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.183	1.965		2.129	.036
	X1	.042	.047	.094	.911	.365
	X2	.358	.066	.555	5.391	.000

a. Dependent Variable: Y

11. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	181.265	2	90.633	29.759	.000 ^b
	Residual	292.371	96	3.046		
	Total	473.636	98			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

12. Hasil Uji T

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.269	1.604		2.661	.009
	Kualitas Pelayanan	.080	.039	.201	2.055	.043
	Kepuasan Pasien	.298	.055	.531	5.431	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

13. Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.619 ^a	.383	.370	1.745

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Lampiran 4

TABEL UJI R

 $\alpha = 0,05$

DF = n-2	Tingkat Signifikansi Untuk Uji 1 arah				
	0,05	0,025	0,001	0,005	0,0005
	Tingkat Signifikansi Untuk Uji 2 arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3568
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3547
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3527
83	0,1796	0,2133	0,2520	0,2780	0,3507
84	0,1786	0,2120	0,2505	0,2764	0,3487
85	0,1775	0,2108	0,2491	0,2748	0,3468
86	0,1765	0,2096	0,2477	0,2732	0,3449
87	0,1755	0,2084	0,2463	0,2717	0,3430
88	0,1745	0,2072	0,2449	0,2702	0,3412
89	0,1735	0,2061	0,2435	0,2687	0,3393
90	0,1726	0,2050	0,2422	0,2673	0,3375
91	0,1716	0,2039	0,2409	0,2659	0,3358
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211
101	0,1630	0,1937	0,2290	0,2528	0,3196

Sumber: <https://id.scribd.com>

TABEL DISTRIBUSI F

Tabel F (0,05 / 5%)										
df2	df1									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
81	3,9589	3,1093	2,7173	2,4844	2,3273	2,2127	2,1248	2,0549	1,9976	1,9497
82	3,9574	3,1079	2,7159	2,4830	2,3259	2,2113	2,1234	2,0534	1,9961	1,9482
83	3,9560	3,1065	2,7146	2,4817	2,3245	2,2099	2,1220	2,0520	1,9947	1,9468
84	3,9546	3,1052	2,7132	2,4803	2,3231	2,2086	2,1206	2,0506	1,9933	1,9454
85	3,9532	3,1038	2,7119	2,4790	2,3218	2,2072	2,1193	2,0493	1,9919	1,9440
86	3,9519	3,1026	2,7106	2,4777	2,3205	2,2059	2,1180	2,0480	1,9906	1,9426
87	3,9506	3,1013	2,7094	2,4765	2,3193	2,2047	2,1167	2,0467	1,9893	1,9413
88	3,9493	3,1001	2,7082	2,4753	2,3181	2,2034	2,1155	2,0454	1,9880	1,9400
89	3,9481	3,0989	2,7070	2,4741	2,3169	2,2022	2,1143	2,0442	1,9868	1,9388
90	3,9469	3,0977	2,7058	2,4729	2,3157	2,2011	2,1131	2,0430	1,9856	1,9376
91	3,9457	3,0966	2,7047	2,4718	2,3145	2,1999	2,1119	2,0418	1,9844	1,9364
92	3,9445	3,0954	2,7036	2,4707	2,3134	2,1988	2,1108	2,0407	1,9833	1,9352
93	3,9434	3,0943	2,7025	2,4696	2,3123	2,1977	2,1097	2,0395	1,9821	1,9341
94	3,9423	3,0933	2,7014	2,4685	2,3113	2,1966	2,1086	2,0384	1,9810	1,9329
95	3,9412	3,0922	2,7004	2,4675	2,3102	2,1955	2,1075	2,0374	1,9799	1,9318
96	3,9402	3,0912	2,6994	2,4665	2,3092	2,1945	2,1065	2,0363	1,9789	1,9308
97	3,9391	3,0902	2,6984	2,4655	2,3082	2,1935	2,1054	2,0353	1,9778	1,9297
98	3,9381	3,0892	2,6974	2,4645	2,3072	2,1925	2,1044	2,0343	1,9768	1,9287
99	3,9371	3,0882	2,6965	2,4636	2,3063	2,1915	2,1035	2,0333	1,9758	1,9277
100	3,9361	3,0873	2,6955	2,4626	2,3053	2,1906	2,1025	2,0323	1,9748	1,9267
101	3,9352	3,0864	2,6946	2,4617	2,3044	2,1897	2,1016	2,0314	1,9739	1,9257
102	3,9343	3,0855	2,6937	2,4608	2,3035	2,1888	2,1007	2,0305	1,9729	1,9248
103	3,9333	3,0846	2,6928	2,4599	2,3026	2,1879	2,0998	2,0295	1,9720	1,9238
104	3,9324	3,0837	2,6920	2,4591	2,3017	2,1870	2,0989	2,0286	1,9711	1,9229
105	3,9316	3,0829	2,6911	2,4582	2,3009	2,1861	2,0980	2,0278	1,9702	1,9220
106	3,9307	3,0820	2,6903	2,4574	2,3001	2,1853	2,0972	2,0269	1,9694	1,9212
107	3,9298	3,0812	2,6895	2,4566	2,2992	2,1845	2,0963	2,0261	1,9685	1,9203
108	3,9290	3,0804	2,6887	2,4558	2,2984	2,1837	2,0955	2,0252	1,9677	1,9195
109	3,9282	3,0796	2,6879	2,4550	2,2976	2,1829	2,0947	2,0244	1,9669	1,9186
110	3,9274	3,0788	2,6871	2,4542	2,2969	2,1821	2,0939	2,0236	1,9661	1,9178
111	3,9266	3,0781	2,6864	2,4535	2,2961	2,1813	2,0931	2,0229	1,9653	1,9170
112	3,9258	3,0773	2,6856	2,4527	2,2954	2,1806	2,0924	2,0221	1,9645	1,9162
113	3,9254	3,0766	2,6849	2,4520	2,2946	2,1798	2,0916	2,0213	1,9637	1,9155
114	3,9243	3,0759	2,6842	2,4513	2,2939	2,1791	2,0909	2,0206	1,9630	1,9147

Sumber: <https://id.scribd.com>

TABEL DISTRIBUSI T

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Sumber: <https://rufiismada.wordpress.com/>

Lampiran 5

DOKUMENTASI PENGISIAN RESPONDEN



BIODATA PENULIS



Atiyah, lahir di Pekalongan pada tanggal 05 Januari 1991.

Merupakan Anak kedua dari dua bersaudara yang terlahir dari keluarga berkultur jawa dan santri.

Diterima menjadi mahasiswi di Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap pada Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen pada tahun 2021. Selain menempuh Pendidikan di Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap pada Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen juga berstatus sebagai karyawati pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) RSUD Cilacap.