


Lampiran 1

Surat Permohonan Ijin Penelitian

 Universitas
Esa Unggul
Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan
Program Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS)

Nomor : 065/Esa Unggul/Pasca-Eks/MARS/VII/2020
Lampiran : -
Perihal : Penelitian & Pengumpulan Data

Kepada Yth.
Direktur RS Bogor Senior Hospital
Jl. Raya Tajur Bogor No. 168, Tajur
Bogor

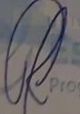
Dengan hormat,

Bersama surat ini kami sampaikan bahwa mahasiswa Prodi. MARS Universitas Esa Unggul bermaksud melakukan penelitian di Instansi yang Bapak/Ibu pimpin :

Nama : Rini Siti Haerani
NIM/NIRM : 20180309078
Program Studi : Magister Administrasi Rumah Sakit
Judul Tesis : Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Gizi Yang Diterima Pasien Rawat Inap Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi

Kami mohon agar mahasiswa tersebut dapat diberikan ijin untuk melakukan Penelitian (Pengumpulan Data) guna menyusun Tugas Akhir (Tesis) sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Program Pascasarjana (S-2) Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS) di Universitas Esa Unggul.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 06 Juli 2020
Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul,

DR. Rokiah Kusumapradja, MHA
Kaprosdi Magister Administrasi Rumah Sakit

Lampiran 2
Kaji Etik



DEWAN PENEGAKAN KODE ETIK UNIVERSITAS ESA UNGGUL
KOMISI ETIK PENELITIAN
Jl. Arjuna Utara No.9 Kebon Jeruk Jakarta Barat 11510
Telp. 021-5674223 email: dpke@esaunggul.ac.id

Nomor : 0185-20.169/DPKE-KEP/FINAL-EA/JEU/VII/2020

KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK
ETHICAL APPROVAL

Komisi Etik Penelitian Universitas Esa Unggul dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan subyek penelitian kesehatan, telah mengkaji dengan teliti protokol berjudul:

ANALISIS HUBUNGAN KESESUAIAN KUALITAS PELAYANAN GIZI YANG DITERIMA PASIEN RAWAT INAP DAN LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI RS SENIOR BOGOR

Peneliti Utama : Rini Siti Haerani
Pembimbing : Idrus Jus'at, Ph.D.
Nama Institusi : Universitas Esa Unggul

dan telah menyetujui protokol tersebut di atas.

Jakarta, 28 Juli 2020



Ketua

Dr. Rokiah Kusumapradja, SKM., MHA

- *Ethical approval* berlaku satu tahun dari tanggal persetujuan.
- Peneliti berkewajiban
 1. Menjaga kerahasiaan identitas subyek penelitian
 2. Memberitahukan status penelitian apabila:
 - a. Setelah masa berlakunya keterangan lolos kaji etik, penelitian masih belum selesai, dalam hal ini *ethical approval* harus diperpanjang
 - b. Penelitian berhenti di tengah jalan
 3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan (*serious adverse events*).
 4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada subyek sebelum penelitian lolos kaji etik dan *informed consent*.

Lampiran 3
Inform Consent

**Surat Persetujuan untuk Berpartisipasi dalam Penelitian
(INFORMED CONSENT)**

JUDUL PENELITIAN : **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN GIZI DAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN YANG DIMEDIASI KEPUASAN PASIEN DI RS SENIOR BOGOR**

INSTANSI PELAKSANA : Program Studi Manajemen Administrasi Rumah Sakit (MARS) Universitas Esa Unggul

PENELITI : Rini Siti Haerani, S.P (08561678489)

Bersama ini, kami yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Subjek :

Alamat :

Telpon/HP :

Telah mendapat penjelasan dari peneliti tentang penelitian: ” **Analisis Kesesuaian Kualitas Pelayanan Gizi yang Diterima Pasien Rawat Inap dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Kepuasan Pasien di RS Senior Bogor**” dan setuju/tidak setuju* untuk ikut serta dalam kegiatan ini, dengan catatan bahwa bila suatu waktu merasa dirugikan dalam bentuk apapun kami berhak untuk membatalkan persetujuan ini.

Jakarta,..... 2020

Menyaksikan, Yang menyetujui:

(.....)

(.....)

*coret salah satu

Lampiran 3

Kepada Yth,

Bapak/Ibu

Di

Ruang Perawatan Bogor Senior Hospital

Dengan Hormat

Sehubungan dengan tugas penyusunan tesis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Pasca Sarjana Universitas Esa Unggul Jakarta, dengan ini disampaikan bahwa saya membutuhkan bantuan Bapak/Ibu untuk mendapatkan sejumlah informasi/data.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas bersama ini saya sampaikan seperangkat angket pernyataan untuk diisi. Mohon angket ini dapat dibaca dengan seksama dan mohon dapat menjawabnya sesuai dengan penilaian/pendapat Bapak/Ibu yang sesungguhnya demi kesempurnaan penelitian ini.

Besar harapan saya Bapak/Ibu bersedia menjawab seluruh pernyataan dalam kuesioner ini sebagaimana terlampir

Atas bantuan dan kerjasamanya saya mengucapkan terimakasih banyak.

Bogor, 1 juli 2020

Hormat saya

Rini Siti Haerani

Lampiran 4

Kuesioner Harapan Pasien

Petunjuk Jawaban:

Tuliskan dan lingkari jawaban yang tersedia

- A. Identitas pasien
1. Nama Pasien:
 2. Nomor ruang:
 3. Umur:
 4. Jenis kelamin:

B. Pelayanan Gizi

Petunjuk pengisian kuesioner:

Berikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu mengenai harapan pelayanan gizi yang diterima dari RS Senior Bogor pada kolom yang tersedia:

Keterangan:

- 1 = Sangat Penting
- 2 = Tidak Penting
- 3 = Penting
- 4 = Sangat Penting

Daftar pernyataan	Harapan: Bagi saya sebelum datang ke RS ini dan mendapatkan pelayanan. Bagi saya derajat kepentingan dibawah ini adalah			
	1	2	3	4
Tampilan (Tangible)				
1. Peralatan makan yang digunakan bersih, tidak amis dan tidak beraroma sabun.				
2. Penampilan petugas yang membagikan makan				
3. Penampilan ahli gizi saat kunjungan ke ruangan				
4. Penataan dan penampilan makanan				
5. Variasi menu yang disajikan				
Kehandalan (Reability)				
6. Penjelasan petugas pembagi makanan terkait pelayanan gizi yang disediakan pihak rumah sakit				
7. Ahli gizi memberikan informasi terkait diet yang akan diterapkan selama perawatan				

Daftar pernyataan	Harapan: Bagi saya sebelum datang ke RS ini dan mendapatkan pelayanan. Bagi saya derajat kepentingan dibawah ini adalah			
	1	2	3	4
Tanggap (Responsifness)				
8. Kemampuan ahli gizi mampu mengakomodir keluhan pasien terkait makanan dan diet yang diberikan				
9. Petugas gizi mampu menjelaskan terkait keluhan atau permintaan tambahan pasien terkait makanan				
10. Ketepatan waktu penyajian makanan sesuai dengan pengantaran waktu pelayanan gizi				
Jaminan (Assurance)				
11. Peralatan makan yang digunakan dalam kondisi aman dan tidak rusak.				
12. Diet yang diberikan sesuai dengan penyakit				
13. Keramahan dan kesopanan petugas gizi dalam membagikan makanan				
14. Keramahan dan kesopanan ahli gizi dalam kunjungan ke rawat inap				
Empati (Empathy)				
15. Perhatian petugas gizi yang memberikan pelayanan tulus tanpa membedakan latar belakang pasien				
16. Petugas gizi memberikan bantuan tanpa diminta				

Lampiran 6
Kuesioner Kepuasan Pasien

Petunjuk Jawaban:

Tuliskan dan lingkari jawaban yang tersedia

A. Identitas pasien

1. Nama Pasien:
2. Nomor ruang:
3. Umur:
4. Jenis kelamin:
5. Lama dirawat: Hari
6. Selama dirawat, apakah makanan selalu dihabiskan?
 - a. Ya
 - b. Tidak
7. Sebelumnya pernah dirawat di rumah sakit ini:
 - a. Pernah, jika pernah berapa kali :kali
 - b. Tidak pernah

B. Pelayanan Gizi

Petunjuk pengisian kuesioner:

Berikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu mengenai harapan dan ekspektasi pelayanan gizi yang diterima dari RS Senior Bogor pada kolom yang tersedia:

Keterangan:

- 1 = Sangat Tidak Puas
- 2 = Tidak Puas
- 3 = Puas
- 4 = Sangat Puas

Daftar pernyataan	Persepsi: Setelah mendapatkan pelayanan di RS ini, bagi saya derajat kepentingan dibawah ini adalah			
	1	2	3	4
Tampilan (Tangible)				
1. Peralatan makan yang digunakan bersih, tidak amis dan tidak beraroma sabun.				
2. Penampilan petugas yang membagikan makan				
3. Penampilan ahli gizi saat kunjungan ke ruangan				
4. Penataan dan penampilan makanan				

Daftar pernyataan	Persepsi: Setelah mendapatkan pelayanan di RS ini, bagi saya derajat kepentingan dibawah ini adalah			
	1	2	3	4
5. Variasi menu yang disajikan				
Kehandalan (Reability)				
6. Penjelasan petugas pembagi makanan terkait pelayanan gizi yang disediakan pihak rumah sakit				
7. Ahli gizi memberikan informasi terkait diet yang akan diterapkan selama perawatan				
Tanggap (Responsifness)				
8. Kemampuan ahli gizi mampu mengakomodir keluhan pasien terkait makanan dan diet yang diberikan				
9. Petugas gizi mampu menjelaskan terkait keluhan atau permintaan tambahan pasien terkait makanan				
10. Ketepatan waktu penyajian makanan sesuai dengan pengantaran waktu pelayanan gizi				
Jaminan (Assurance)				
11. Peralatan makan yang digunakan dalam kondisi aman dan tidak rusak.				
12. Diet yang diberikan sesuai dengan penyakit				
13. Keramahan dan kesopanan petugas gizi dalam membagikan makanan				
14. Keramahan dan kesopanan ahli gizi dalam kunjungan ke rawat inap				
Empati (Empathy)				
15. Perhatian petugas gizi yang memberikan pelayanan tulus tanpa membedakan latar belakang pasien				
16. Petugas gizi memberikan bantuan tanpa diminta				
Kepuasan Pasien				
17. Makanan yang disajikan sesuai dengan harapan/pilihan				
18. Setiap pasien diberikan pilhan menu makanan tanpa melihat perbedaan kelas perawatan				
19. Makanan yang enak akan membuat pasien cepat sembuh				
20. Makanan yang disajikan adalah makanan enak				
21. Setiap ada permintaan petugas gizi cepat tanggap				
22. Secara keseluruhan pelayanan gizi yang diberikan				

Daftar pernyataan	Persepsi: Setelah mendapatkan pelayanan di RS ini, bagi saya derajat kepentingan dibawah ini adalah			
	1	2	3	4
Loyalitas Pasien				
23. Menjadikan RS menjadi pilihan pertama untuk mendapatkan perawatan				
24. Bila sakit dan butuh perawatan akan datang kembali ke RS Senior Bogor				
25. Membagikan pengalaman tentang pelayanan gizi yang baik kepada rekan/sahabat				
26. Membagikan pengalaman tentang pelayanan gizi/makanan ke media masa (facebook/instagram dll)				
27. Mengajak keluarga lain atau kerabat untuk berobat ke RS Senior bogor				

Kritik dan saran:

--

Lampiran 7

Output Hasil Penelitian

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	20	57.1	57.1	57.1
	Perempuan	15	42.9	42.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

UMUR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	60-70 tahun	12	34.3	34.3	34.3
	71-80 tahun	15	42.9	42.9	77.1
	> 80 tahun	8	22.9	22.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Frequencies

Frequency Table

P_T1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puan	2	5.7	5.7	5.7
	Puan	12	34.3	34.3	40.0
	Sangat Puan	21	60.0	60.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

P_T2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puan	16	45.7	45.7	45.7
	Sangat Puan	19	54.3	54.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

P_T3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puan	9	25.7	25.7	25.7
	Puan	14	40.0	40.0	65.7
	Sangat Puan	12	34.3	34.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

P_T4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	2.9	2.9	2.9
Puas	16	45.7	45.7	48.6
Sangat Puas	18	51.4	51.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

P_T5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	2.9	2.9	2.9
Puas	23	65.7	65.7	68.6
Sangat Puas	11	31.4	31.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

P_REA1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	2.9	2.9	2.9
Puas	19	54.3	54.3	57.1
Sangat Puas	15	42.9	42.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

P_REA2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	10	28.6	28.6	28.6
Puas	16	45.7	45.7	74.3
Sangat Puas	9	25.7	25.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

P_RES1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	9	25.7	25.7	25.7
Puas	16	45.7	45.7	71.4
Sangat Puas	10	28.6	28.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

P_RES2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	2	5.7	5.7	5.7
Puas	22	62.9	62.9	68.6
Sangat Puas	11	31.4	31.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

P_RES3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	2.9	2.9	2.9
	Puas	17	48.6	48.6	51.4
	Sangat Puas	17	48.6	48.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

P_ASS1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	5.7	5.7	5.7
	Puas	11	31.4	31.4	37.1
	Sangat Puas	22	62.9	62.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

P_ASS2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	5.7	5.7	5.7
	Puas	18	51.4	51.4	57.1
	Sangat Puas	15	42.9	42.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

P_ASS3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	2.9	2.9	2.9
	Puas	15	42.9	42.9	45.7
	Sangat Puas	19	54.3	54.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

P_ASS4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	8	22.9	22.9	22.9
	Puas	12	34.3	34.3	57.1
	Sangat Puas	15	42.9	42.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

P_E1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	17	48.6	48.6	48.6
	Sangat Puas	18	51.4	51.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

P_E2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	5.7	5.7	5.7
	Puas	19	54.3	54.3	60.0
	Sangat Puas	14	40.0	40.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

KEP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	20	57.1	57.1	57.1
	Sangat Puas	15	42.9	42.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

KEP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	2.9	2.9	2.9
	Tidak Puas	7	20.0	20.0	22.9
	Puas	17	48.6	48.6	71.4
	Sangat Puas	10	28.6	28.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

KEP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	2.9	2.9	2.9
	Puas	21	60.0	60.0	62.9
	Sangat Puas	13	37.1	37.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

KEP4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	2.9	2.9	2.9
	Puas	24	68.6	68.6	71.4
	Sangat Puas	10	28.6	28.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

KEP5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	5.7	5.7	5.7
	Puas	20	57.1	57.1	62.9
	Sangat Puas	13	37.1	37.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

KEP6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	19	54.3	54.3	54.3
	Sangat Puas	16	45.7	45.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

LOYAL1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	21	60.0	60.0	60.0
	Sangat Puas	14	40.0	40.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

LOYAL2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	21	60.0	60.0	60.0
	Sangat Puas	14	40.0	40.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

LOYAL3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	22	62.9	62.9	62.9
	Sangat Puas	13	37.1	37.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

LOYAL4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	24	68.6	68.6	68.6
	Sangat Puas	11	31.4	31.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

LOYAL5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	22	62.9	62.9	62.9
	Sangat Puas	13	37.1	37.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

H_T1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	1	2.9	2.9	2.9
	Penting	6	17.1	17.1	20.0
	Sangat Penting	28	80.0	80.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

H_T2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	2	5.7	5.7	5.7
	Penting	11	31.4	31.4	37.1
	Sangat Penting	22	62.9	62.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

H_T3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	6	17.1	17.1	17.1
	Penting	12	34.3	34.3	51.4
	Sangat Penting	17	48.6	48.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

H_T4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	2	5.7	5.7	5.7
	Penting	14	40.0	40.0	45.7
	Sangat Penting	19	54.3	54.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

H_T5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	14	40.0	40.0	40.0
	Sangat Penting	21	60.0	60.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

H_RES1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	1	2.9	2.9	2.9
	Penting	19	54.3	54.3	57.1
	Sangat Penting	15	42.9	42.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

H_RES2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	3	8.6	8.6	8.6
	Penting	14	40.0	40.0	48.6
	Sangat Penting	18	51.4	51.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

H_RES3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	1	2.9	2.9
	Penting	10	28.6	31.4
	Sangat Penting	24	68.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0

H_ASS1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	1	2.9	2.9
	Penting	9	25.7	28.6
	Sangat Penting	25	71.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0

H_ASS2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	1	2.9	2.9
	Penting	10	28.6	31.4
	Sangat Penting	24	68.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0

H_ASS3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	1	2.9	2.9
	Penting	11	31.4	34.3
	Sangat Penting	23	65.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0

H_ASS4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	4	11.4	11.4
	Penting	14	40.0	51.4
	Sangat Penting	17	48.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0

H_E1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	1	2.9	2.9
	Penting	15	42.9	45.7
	Sangat Penting	19	54.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0

H_E2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	2	5.7	5.7	5.7
	Penting	16	45.7	45.7	51.4
	Sangat Penting	17	48.6	48.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

H_REA1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	16	45.7	45.7	45.7
	Sangat Penting	19	54.3	54.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

H_REA2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	8	22.9	22.9	22.9
	Penting	11	31.4	31.4	54.3
	Sangat Penting	16	45.7	45.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Normalitas

Descriptive Statistics									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Persepsi (Tangible)	35	2.60	4.00	3.3886	.47015	.130	.398	-1.458	.778
Persepsi (Reliability)	35	2.50	4.00	3.1857	.48637	.385	.398	-.743	.778
Persepsi (Responsiveness)	35	2.67	4.00	3.2474	.39048	.893	.398	-.281	.778
Persepsi (Assurance)	35	2.50	4.00	3.4143	.46944	-.345	.398	-.850	.778
Persepsi (Emphaty)	35	2.50	4.00	3.4286	.45605	.050	.398	-1.346	.778
Kepuasan Pasien	35	2.33	4.00	3.3043	.45312	.186	.398	-1.113	.778
Harapan (Tangible)	35	2.40	4.00	3.5486	.46105	-.568	.398	-.762	.778
Harapan (Reliability)	35	2.50	4.00	3.3857	.56990	-.027	.398	-1.644	.778
Harapan (Responsiveness)	35	2.00	4.00	3.4951	.46756	-.884	.398	1.273	.778
Harapan (Assurance)	35	2.25	4.00	3.5857	.48863	-.915	.398	-.153	.778
Harapan (Emphaty)	35	2.00	4.00	3.4714	.49916	-.633	.398	.274	.778
Kualitas Pelayanan Gizi	35	2.44	4.00	3.4160	.35719	-.260	.398	.138	.778
Valid N (listwise)	35								

Correlations

		Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien	Kualitas Pelayanan Gizi
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	1	.668**	.671**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	35	35	35
Loyalitas Pasien	Pearson Correlation	.668**	1	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	35	35	35
Kualitas Pelayanan Gizi	Pearson Correlation	.671**	.665**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	35	35	35

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan Gizi ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.671 ^a	.450	.433	.34122

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Gizi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.138	1	3.138	26.955	.000 ^b
	Residual	3.842	33	.116		
	Total	6.981	34			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Gizi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.399	.563		.709	.484
	Kualitas Pelayanan Gizi	.851	.164	.671	5.192	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan Gizi ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.665 ^a	.442	.425	.31243

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Gizi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.550	1	2.550	26.125	.000 ^b
	Residual	3.221	33	.098		
	Total	5.771	34			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Gizi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.752	.515		1.460	.154
	Kualitas Pelayanan Gizi	.767	.150	.665	5.111	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pasien ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.668 ^a	.447	.430	.31107

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.578	1	2.578	26.643	.000 ^b
	Residual	3.193	33	.097		
	Total	5.771	34			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.363	.393		3.473	.001
	Kepuasan Pasien	.608	.118	.668	5.162	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Gizi ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien
 b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.729 ^a	.532	.503	.29055	2.186

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Gizi
 b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3.070	2	1.535	18.183	.000 ^b
1 Residual	2.701	32	.084		
Total	5.771	34			

- a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien
 b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Gizi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.606	.483		1.255	.219		
1 Kualitas Pelayanan Gizi	.454	.188	.393	2.414	.022	.550	1.817
1 Kepuasan Pasien	.368	.148	.405	2.481	.019	.550	1.817

- a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Pelayanan Gizi	Kepuasan Pasien
1	1	2.987	1.000	.00	.00	.00
1	2	.009	18.204	.59	.00	.53
1	3	.004	27.840	.41	1.00	.47

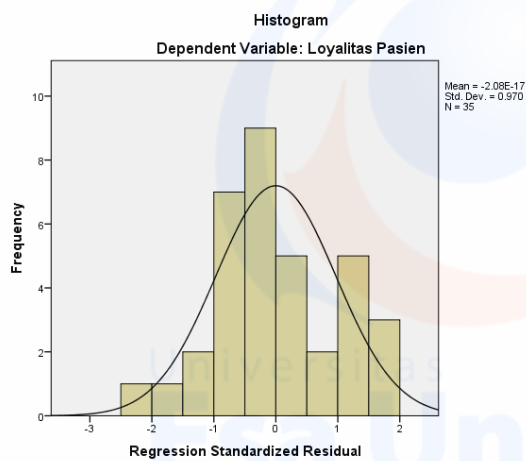
- a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Residuals Statistics^a

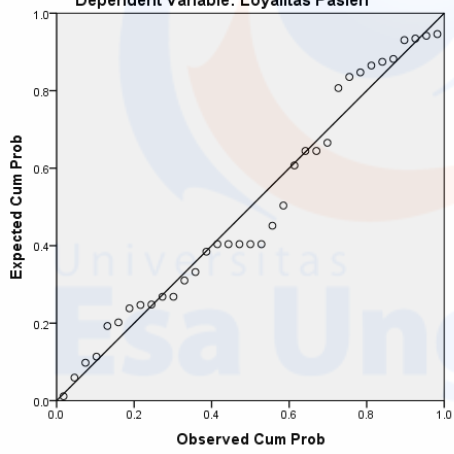
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.5701	3.8924	3.3714	.30049	35
Std. Predicted Value	-2.667	1.734	.000	1.000	35
Standard Error of Predicted Value	.053	.146	.083	.021	35
Adjusted Predicted Value	2.4240	3.8781	3.3709	.31355	35
Residual	-.66309	.46752	.00000	.28188	35
Std. Residual	-2.282	1.609	.000	.970	35
Stud. Residual	-2.399	1.713	.001	1.024	35
Deleted Residual	-.73247	.57597	.00049	.31484	35
Stud. Deleted Residual	-2.607	1.769	.000	1.051	35
Mahal. Distance	.168	7.650	1.943	1.609	35
Cook's Distance	.000	.332	.041	.073	35
Centered Leverage Value	.005	.225	.057	.047	35

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Loyalitas Pasien



Scatterplot

Dependent Variable: Loyalitas Pasien

