



LAMPIRAN



Lampiran 1
Kuesioner Pre-tes

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara **Umie Kulsum** yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien (Studi pada RSUD Balaraja)**.

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap diri saya dan akan dijaga kerahasiaanya oleh peneliti serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta,..... 2016

Peneliti Universitas

Responden Universitas

(.....)

(.....)

Saksi

(.....)

Lampiran 1
Kuesioner Pre-tes

A. Identitas Responden

1. Jenis kelamin : a. Pria b. Wanita
2. Usia : **(Pilih salah satu dibawah ini)**
 - a. < 20 thn d. > 41 thn
 - b. 21 thn - 30 thn
 - c. 31 thn - 40 thn
3. Kelas rawat inap : **(Pilih salah satu dibawah ini)**
 - a. Kelas 2 c. Kelas 3
4. Lama dirawat : **(Pilih salah satu dibawah ini)**
 - a. 3 s/d 6 hari b. \geq 7 hari
5. Pendidikan terakhir : **(Pilih salah satu dibawah ini)**
 - a. SD c. SMA
 - b. SMP

B. Petunjuk Pengisian

1. Silakan tentukan pendapat setuju maupun ketidaksetujuan anda terhadap pernyataan pernyataan berikut.
2. Berilak tanda silang terhadap jawaban yang anda anggap paling tepat.
 1. Sangat tidak setuju (STS)
 2. Tidak setuju (TS)
 3. Kurang setuju (KS)
 4. Setuju (S)
 5. Sangat setuju (SS)

Lampiran 1
Kuesioner Pre-tes (lanjutan)

C. Pertanyaan Penelitian

No	Operasional	STS	TS	KS	S	SS
1	RSUD Balaraja memiliki peralatan baru yang sesuai dengan keperluan pasien.					
2	RSUD Balaraja memiliki lokasi strategis.					
3	Karyawan RSUD Balaraja berpenampilan sopan.					
4	Fasilitas ruang rawat inap RSUD Balaraja tertata rapih bersih.					
5	Petugas rumah sakit tepat waktu dalam memberikan makanan kepada pasien.					
6	Perawat RSUD Balaraja dengan tulus membantu pasien.					
7	RSUD Balaraja dapat diandalkan.					
8	RSUD Balaraja secara akurat menindaklanjuti permintaan pasien.					
9	RSUD Balaraja menjaga kerahasiaan data-data pasien.					
10	RSUD Balaraja tidak memberikan penjelasan peraturan kepada keluarga pasien, perihal waktu jam besuk.					
11	Para karyawan RSUD Balaraja tidak melakukan pelayanan dengan cekatan.					
12	Para karyawan RSUD Balaraja tidak selalu bersedia melayani pasien.					
13	Para karyawan RSUD Balaraja tidak selalu siap memberikan solusi dalam menanggapi keluhan pasien.					
14	Saya mempercayai kemampuan dokter rawat inap RSUD Balaraja.					
15	Pasien merasa aman dalam melakukan keperluan administrasi serta pembayaran di RSUD Balaraja.					
16	Karyawan di RSUD Balaraja bersikap sopan.					
17	RSUD Balaraja bertanggung jawab atas setiap konsekuensi yang di dapat pasien.					
18	Perawat tidak mau mendengarkan keluhan atas penyakit saya.					
19	Sebagai pasien di RSUD Balaraja kebutuhan saya tidak terpenuhi dengan baik.					
20	Perawat di RSUD Balaraja tidak tepat waktu dalam menyajikan obat di setiap harinya.					

Lampiran 1
Kuesioner Pre-tes (lanjutan)

No	Operasional	STS	TS	KS	S	SS
21	Dokter RSUD Balaraja tidak memperingatkan saya terhadap makanan yang tidak boleh dikonsumsi.					
22	Peraturan jam besuk pasien RSUD Balaraja tidak sesuai dengan standar, yang dapat merugikan pasien.					
23	Saya puas atas pelayanan RSUD Balaraja sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan.					
24	Saya puas dengan cepat tanggapnya perawat di RSUD Balaraja.					
25	Saya puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh RSUD Balaraja.					
26	Saya mempertimbangkan RSUD Balaraja sebagai pilihan pertama untuk berobat.					
27	Saya yakin kualitas RSUD Balaraja secara keseluruhan tidak akan menurun.					
28	Saya yakin kualitas pelayanan RSUD Balaraja akan meningkat pada masa mendatang.					
29	Saya tidak akan pindah ke rumah sakit lainnya.					
30	Apabila saya akan berobat lagi saya tidak akan pindah walaupun ada rumah sakit lain yang lebih dekat dengan rumah saya.					
31	Saya tidak akan pindah walaupun ada rumah sakit lain yang lebih murah.					
32	Saya akan merekomendasikan RSUD Balaraja kepada teman atau keluarga yang akan berobat.					
33	Saya akan menceritakan hal-hal baik mengenai RSUD Balaraja.					
34	Saya senang apabila ada teman/keluarga saya yang juga berlangganan di RSUD Balaraja.					

Terimakasih atas partisipasi saudara dalam mengisi kuesioner ini

Lampiran 2
Data Pre-tes

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	KP16	KP17	KP18	KP19	KP20	KP21	KP22	KP23	KP24	K25	L26	L27	L28	L29	L30	L31	L32	L33	L34						
1	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4							
2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	5					
4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3					
5	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	3	5	5	3	3	5	5	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	5	3	3				
6	4	2	4	5	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4				
7	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2			
8	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	2			
9	4	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	4	5	5	3	2	1	2	2	2	2	3	3			
10	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3			
11	5	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4				
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4		
13	5	4	5	5	2	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2		
14	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	1	3	1	2	2	4	2		
15	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2		
16	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
17	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
18	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2	1	3	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
19	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
20	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
21	5	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4	5	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
22	5	5	4	6	5	4	4	6	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
23	5	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
24	4	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3	5	5	5	3	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
28	5	4	5	4	2	5	3	5	5	4	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
29	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 3
Data Analisa Pre-test

1. Kualitas pelayanan

1.1 Dimensi *Tangible*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.635
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	18.405
	df	6
	Sig.	.005

Anti-image Matrices

		KP1	KP2	KP3	KP4
Anti-image Covariance	KP1	.605	-.029	-.328	-.130
	KP2	-.029	.900	-.165	-.005
	KP3	-.328	-.165	.585	-.084
	KP4	-.130	-.005	-.084	.894
Anti-image Correlation	KP1	.605 ^a	-.040	-.552	-.177
	KP2	-.040	.747 ^a	-.227	-.006
	KP3	-.552	-.227	.598 ^a	-.116
	KP4	-.177	-.006	-.116	.800 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
KP1	.826
KP2	.518
KP3	.845
KP4	.553

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Lampiran 3

Data Analisa Pre-test (lanjutan)

1.2 Dimensi *Reability*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.577
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	24.405
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		KP5	KP6	KP7	KP8
Anti-image Covariance	KP5	.729	.029	-.269	-.175
	KP6	.029	.571	-.281	-.290
	KP7	-.269	-.281	.597	.116
	KP8	-.175	-.290	.116	.721
Anti-image Correlation	KP5	.641 ^a	.045	-.408	-.242
	KP6	.045	.578 ^a	-.481	-.452
	KP7	-.408	-.481	.554 ^a	.176
	KP8	-.242	-.452	.176	.548 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
KP5	.700
KP6	.808
KP7	.765
KP8	.647

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Lampiran 3

Data Analisa Pre-test (lanjutan)

1.3 Dimensi Responsiveness

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.790
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	70.071
	df	10
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		KP9	KP10	KP11	KP12	KP13
Anti-image Covariance	KP9	.405	-.093	-.145	-.111	-.045
	KP10	-.093	.484	.044	-.058	-.234
	KP11	-.145	.044	.351	-.175	-.140
	KP12	-.111	-.058	-.175	.525	.064
	KP13	-.045	-.234	-.140	.064	.399
Anti-image Correlation	KP9	.854 ^a	-.210	-.384	-.241	-.112
	KP10	-.210	.769 ^a	.107	-.115	-.533
	KP11	-.384	.107	.771 ^a	-.407	-.373
	KP12	-.241	-.115	-.407	.812 ^a	.139
	KP13	-.112	-.533	-.373	.139	.752 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
KP9	.859
KP10	.764
KP11	.864
KP12	.747
KP13	.817

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Lampiran 3

Data Analisa Pre-test (lanjutan)

1.4 Dimensi Assurance

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.705
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	44.422
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		KP14	KP15	KP16	KP17
Anti-image Covariance	KP14	.306	-.208	-.176	-.215
	KP15	-.208	.669	.042	.043
	KP16	-.176	.042	.597	-.056
	KP17	-.215	.043	-.056	.467
Anti-image Correlation	KP14	.638 ^a	-.459	-.411	-.568
	KP15	-.459	.713 ^a	.067	.077
	KP16	-.411	.067	.802 ^a	-.107
	KP17	-.568	.077	-.107	.730 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
KP14	.925
KP15	.672
KP16	.767
KP17	.828

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Lampiran 3

Data Analisa Pre-test (lanjutan)

1.5 Dimensi *Emphaty*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.801
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	80.012
	df	10
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		KP18	KP19	KP20	KP21	KP22
Anti-image Covariance	KP18	.394	-.088	.058	-.059	-.201
	KP19	-.088	.491	-.052	-.057	-.100
	KP20	.058	-.052	.381	-.225	-.063
	KP21	-.059	-.057	-.225	.337	-.031
	KP22	-.201	-.100	-.063	-.031	.327
Anti-image Correlation	KP18	.779 ^a	-.201	.149	-.161	-.562
	KP19	-.201	.913 ^a	-.120	-.139	-.251
	KP20	.149	-.120	.749 ^a	-.629	-.180
	KP21	-.161	-.139	-.629	.782 ^a	-.094
	KP22	-.562	-.251	-.180	-.094	.803 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
KP18	.806
KP19	.817
KP20	.794
KP21	.850
KP22	.873

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Lampiran 3

Data Analisa *Pre-test* (lanjutan)

2. Kepuasan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.531
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	10.354
	df
	3
	Sig.
	.016

Anti-image Matrices

		K23	K24	K25
Anti-image Covariance	K23	.697	-.374	-.072
	K24	-.374	.699	-.059
	K25	-.072	-.059	.973
Anti-image Correlation	K23	.520 ^a	-.536	-.087
	K24	-.536	.521 ^a	-.072
	K25	-.087	-.072	.768 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
K23	.854
K24	.851
K25	.402

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Lampiran 3

Data Analisa *Pre-test* (lanjutan)

3. Loyalitas

3.1 Dimensi *Repeat Patroge*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	52.490
	df	3
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		L26	L27	L28
Anti-image Covariance	L26	.145	-.134	-.011
	L27	-.134	.145	.018
	L28	-.011	.018	.996
Anti-image Correlation	L26	.500 ^a	-.924	-.030
	L27	-.924	.500 ^a	.047
	L28	-.030	.047	.561 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
L26	.979
L27	.980
L28	-.092

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Lampiran 3

Data Analisa *Pre-test* (lanjutan)3.2 Dimensi *Switching Behavior*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.665
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	21.229
	df	3
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		L29	L30	L31
Anti-image Covariance	L29	.751	-.177	-.139
	L30	-.177	.564	-.304
	L31	-.139	-.304	.583
Anti-image Correlation	L29	.773 ^a	-.272	-.210
	L30	-.272	.629 ^a	-.531
	L31	-.210	-.531	.640 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
L29	.751
L30	.860
L31	.847

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Lampiran 3

Data Analisa *Pre-test* (lanjutan)

3.3 Dimensi WOM

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.564
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	6.197
	df
	3
	Sig.
	.102

Anti-image Matrices

		L32	L33	L34
Anti-image Covariance	L32	.872	-.279	-.039
	L33	-.279	.813	-.226
	L34	-.039	-.226	.912
Anti-image Correlation	L32	.569 ^a	-.332	-.044
	L33	-.332	.544 ^a	-.263
	L34	-.044	-.263	.602 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
L32	.701
L33	.807
L34	.629

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Lampiran 3

Data Analisa *Pre-test* (lanjutan)

4. Reliabilitas

4.1 Kualitas Pelayanan (Dimensi *Tangible*)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.594	.637	4

4.2 Kualitas Pelayanan (Dimensi *Reability*)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.694	.709	4

4.3 Kualitas Pelayanan (Dimensi *Reponsiveness*)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.867	.870	5

4.4 Kualitas Pelayanan (Dimensi *Assurance*)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.804	.811	4

4.5 Kualitas Pelayanan (Dimensi *Emphaty*)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.882	.885	5

Lampiran 3
Data Analisa Pre-test (lanjutan)

4.6 Kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.569	.537	3

4.7 Loyalitas (*Repeath Patronage*)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.553	.537	3

4.8 Loyalitas (*Switching Behavior*)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.749	.756	3

4.9 Loyalitas WOM

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.512	.519	3

Lampiran 4
Data Penelitian

R	KP1	KP2	KP3	KIM	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	KP16	KP17	KP18	KP19	KP20	KP21	KP22	K31	K24	K25	L26	L27	L28	L29	L30	L31	L32	L33	L34	
1	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5		
2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5		
3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
4	2	3	2	4	4	2	2	2	2	1	2	1	4	1	1	4	1	4	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2		
5	1	2	1	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1		
6	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4		
7	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5		
8	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	3	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5		
9	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	4	3	2	3	2	1	1	1	
10	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	3	4	4	4	4		
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
12	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
13	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
14	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	2	1	1	3	2	2	3	4	1	1	2	4	3	1	1	2	4	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4		
17	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	1	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	2	4	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	3	4	2	4	4	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	1	1	2	1	1	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
24	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	4	2	4	4	4	3	1	2	1	1	1	1	2	4	1	3	2	2	
27	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	5	5	5	4	4	5	2	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	
29	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	4	2	4	5	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	4	2	1	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	4	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	4	2	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	2	3	2	3	4	4	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
44	2	3	1	3	2	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
45	2	2	1	2	3	3	2	1	2	4	2	2	4	2	2	3	1	1	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 4 Data Penelitian (lanjutan)

IR	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	KP16	KP17	KP18	KP19	KP20	KP21	KP22	K23	K24	K25	L26	L27	L28	L29	L30	L31	L32	L33	L34						
51	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5						
52	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5					
53	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5					
54	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5					
55	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4					
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4				
57	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5			
58	2	2	1	1	1	2	2	1	3	1	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	1	1				
59	3	1	2	2	1	1	3	3	3	3	1	1	2	2	2	4	4	4	4	2	2	7	4	4	2	1	4	1	4	2	4	1	1	2	2	2				
60	3	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	5	4	3	4	3	2	2	2	2	2					
61	2	3	2	2	1	1	2	2	1	4	4	1	4	4	1	2	4	1	1	1	2	5	4	5	1	4	4	3	4	2	4	2	4	2	2					
62	2	4	2	4	2	1	4	4	2	4	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	4	4				
63	5	2	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	2	4	2	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5				
64	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	5				
65	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5			
66	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5			
67	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4			
68	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
69	1	3	3	3	3	1	2	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
70	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
71	5	3	5	5	5	3	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4		
72	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
73	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
75	2	3	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3		
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
77	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
78	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
79	5	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
80	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
81	2	1	2	2	1	2	2	3	1	2	3	1	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	
82	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
84	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	1	2	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
86	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
87	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	2	1	1	2	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	2	3	1	4	3	4	3	2	3	2	3	1	2	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	3	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA*

1. Jenis Kelamin

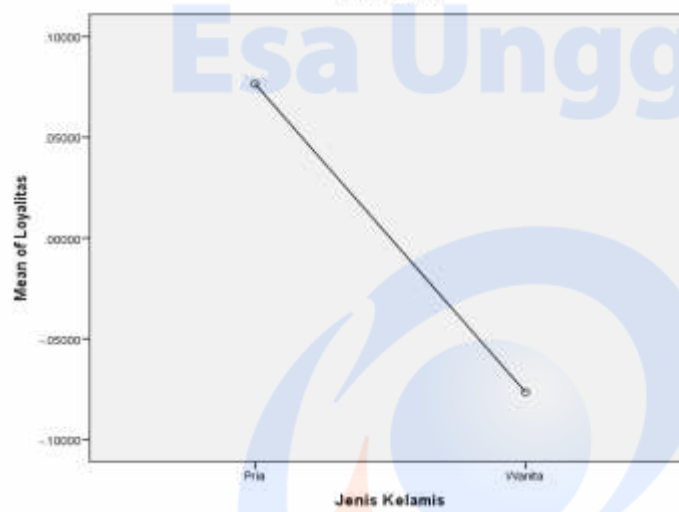
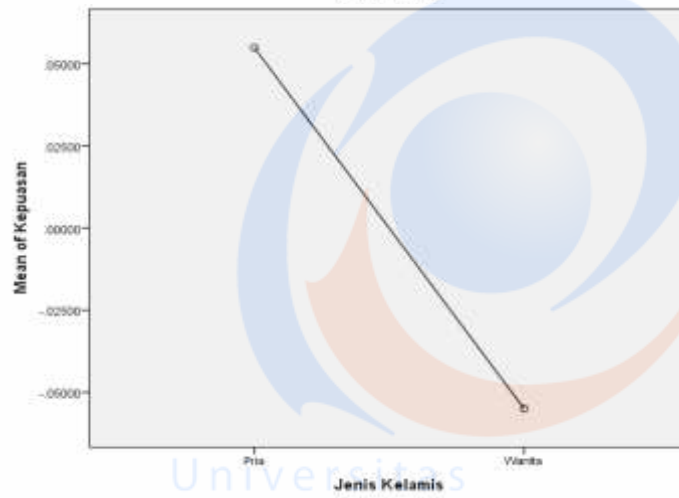
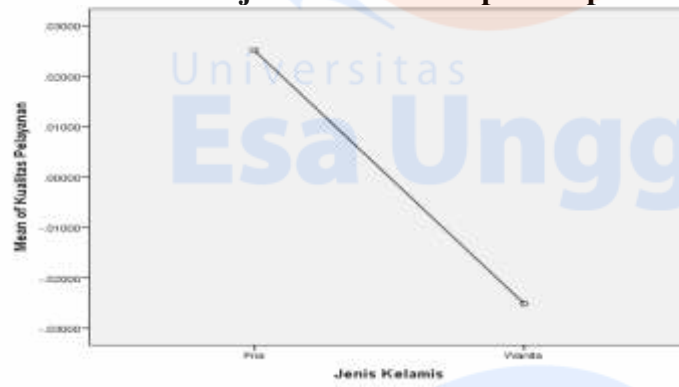
Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kualitas Pelayanan	2.925	1	168	.089
Kepuasan	2.441	1	168	.120
Loyalitas	1.513	1	168	.220

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan	Between Groups	.107	1	.107	.107	.744
	Within Groups	168.893	168	1.005		
	Total	169.000	169			
Kepuasan	Between Groups	.513	1	.513	.511	.476
	Within Groups	168.487	168	1.003		
	Total	169.000	169			
Loyalitas	Between Groups	.995	1	.995	.995	.320
	Within Groups	168.005	168	1.000		
	Total	169.000	169			

Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA* (lanjutan)

Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA* (lanjutan)

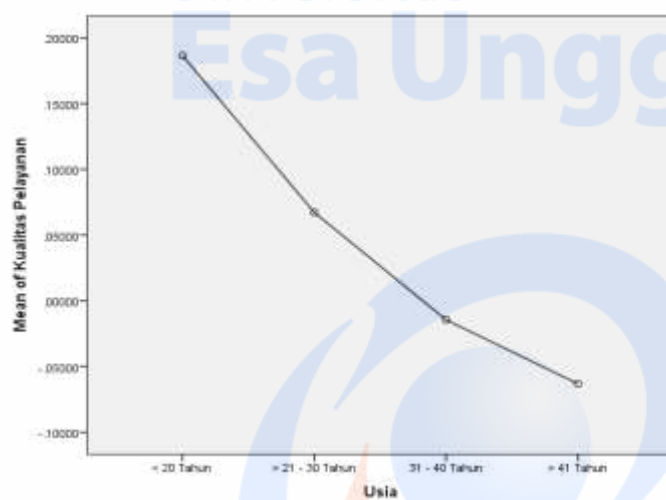
2. Usia

Test of Homogeneity of Variances

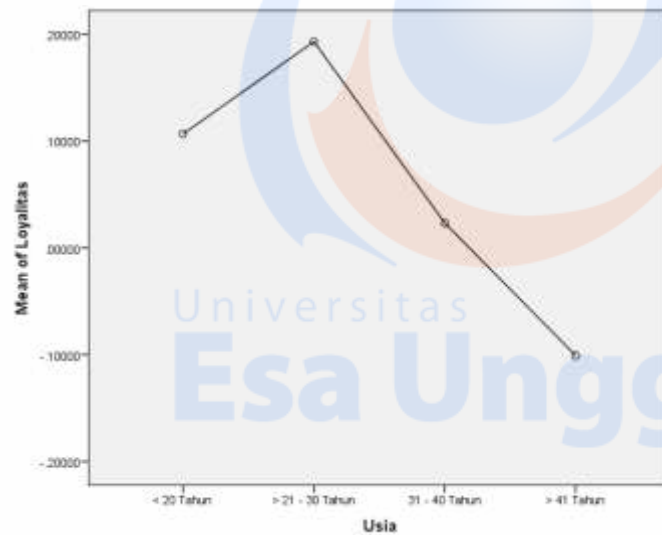
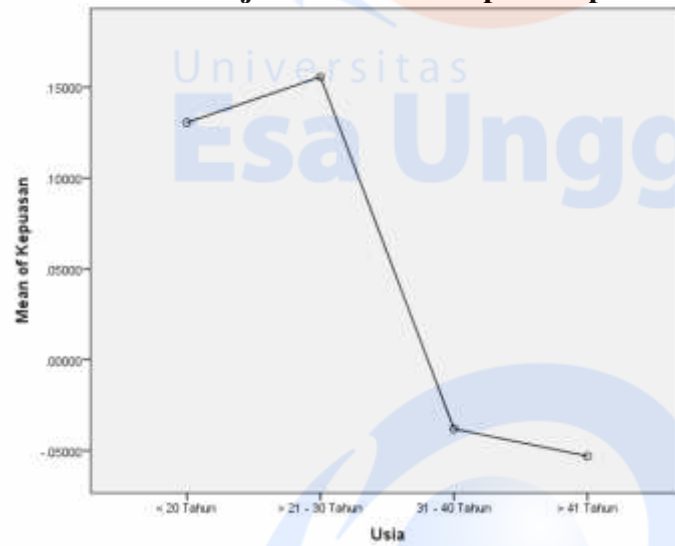
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kualitas Pelayanan	1.202	3	166	.311
Kepuasan	1.197	3	166	.313
Loyalitas	1.259	3	166	.290

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan	Between Groups	1.162	3	.387	.383	.765
	Within Groups	167.838	166	1.011		
	Total	169.000	169			
Kepuasan	Between Groups	1.147	3	.382	.378	.769
	Within Groups	167.853	166	1.011		
	Total	169.000	169			
Loyalitas	Between Groups	1.776	3	.592	.588	.624
	Within Groups	167.224	166	1.007		
	Total	169.000	169			



Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA* (lanjutan)

Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA* (lanjutan)

3. Kelas Rawat Inap

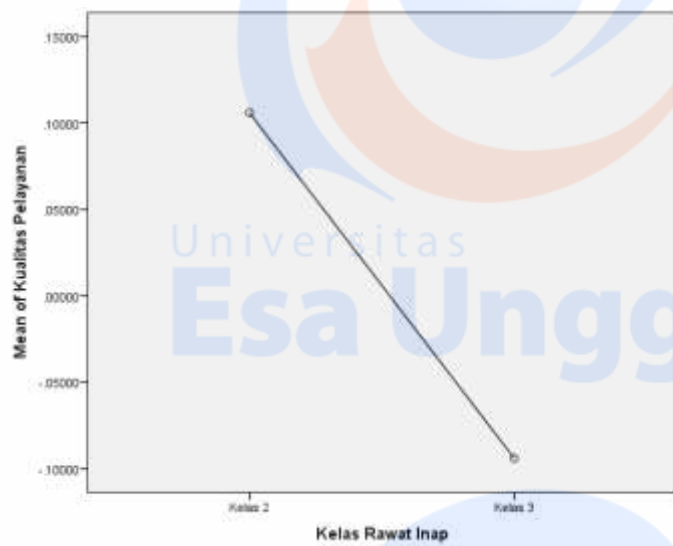
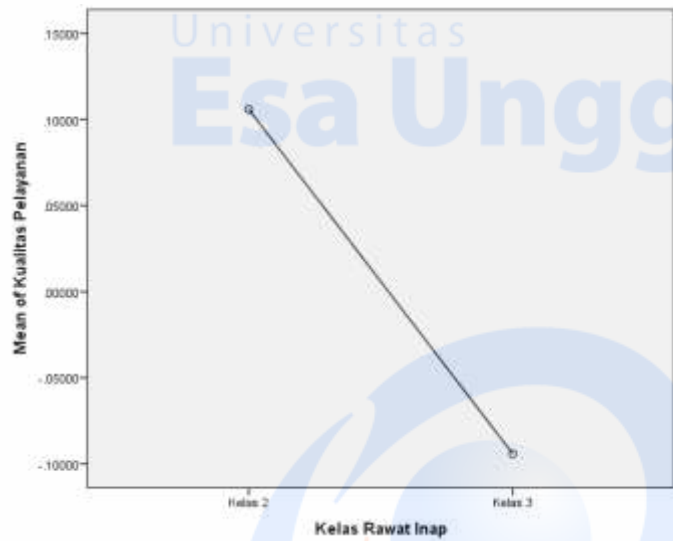
Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kualitas Pelayanan	8.952	1	168	.003
Kepuasan	10.072	1	168	.002
Loyalitas	7.078	1	168	.009

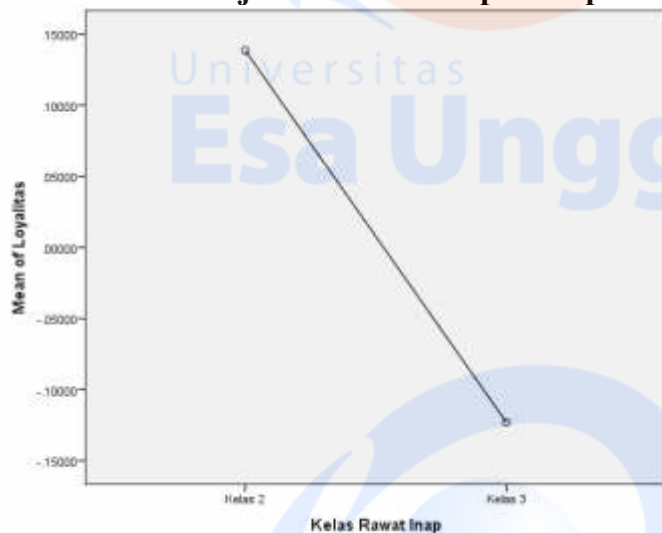
ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan	Between Groups	1.695	1	1.695	1.702	.194
	Within Groups	167.305	168	.996		
	Total	169.000	169			
Kepuasan	Between Groups	2.725	1	2.725	2.754	.099
	Within Groups	166.275	168	.990		
	Total	169.000	169			
Loyalitas	Between Groups	2.898	1	2.898	2.931	.089
	Within Groups	166.102	168	.989		
	Total	169.000	169			

Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA* (lanjutan)

Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA* (lanjutan)

4. Lama Perawatan

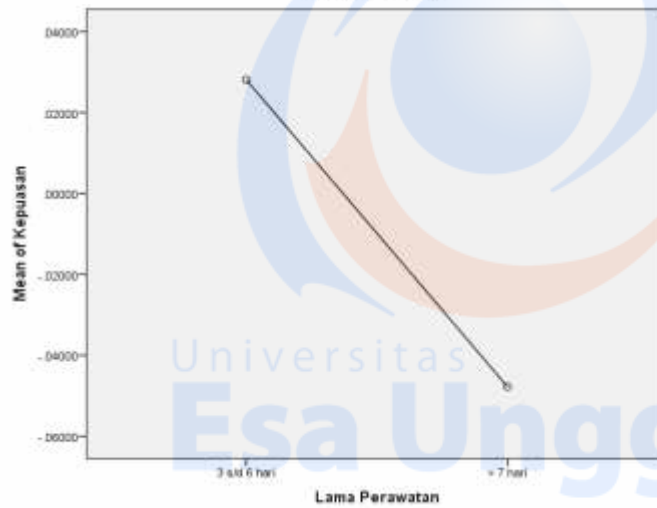
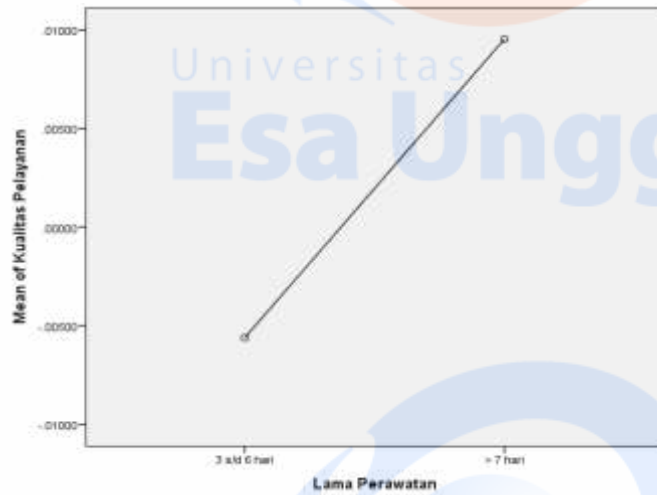
Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kualitas Pelayanan	.789	1	168	.376
Kepuasan	.365	1	168	.546
Loyalitas	.400	1	168	.528

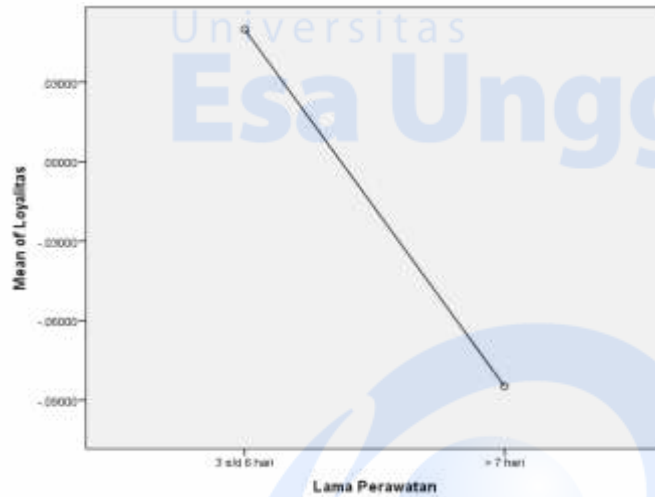
ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan	Between Groups	.009	1	.009	.009	.924
	Within Groups	168.991	168	1.006		
	Total	169.000	169			
Kepuasan	Between Groups	.228	1	.228	.227	.634
	Within Groups	168.772	168	1.005		
	Total	169.000	169			
Loyalitas	Between Groups	.719	1	.719	.718	.398
	Within Groups	168.281	168	1.002		
	Total	169.000	169			

Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA* (lanjutan)

Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA* (lanjutan)

5. Pendidikan Akhir

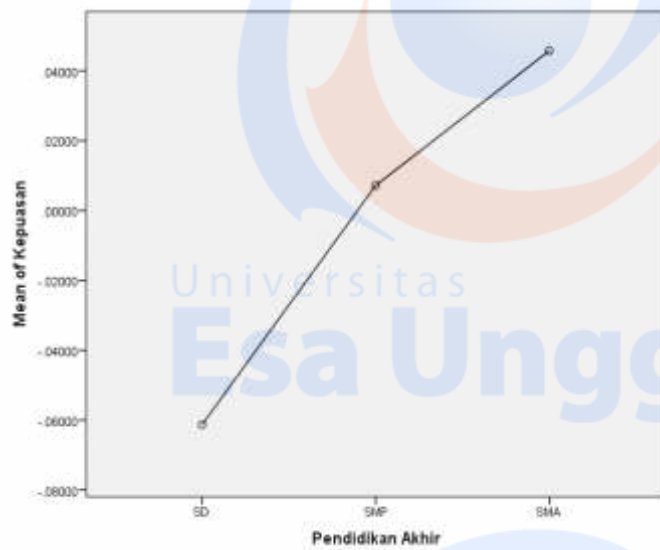
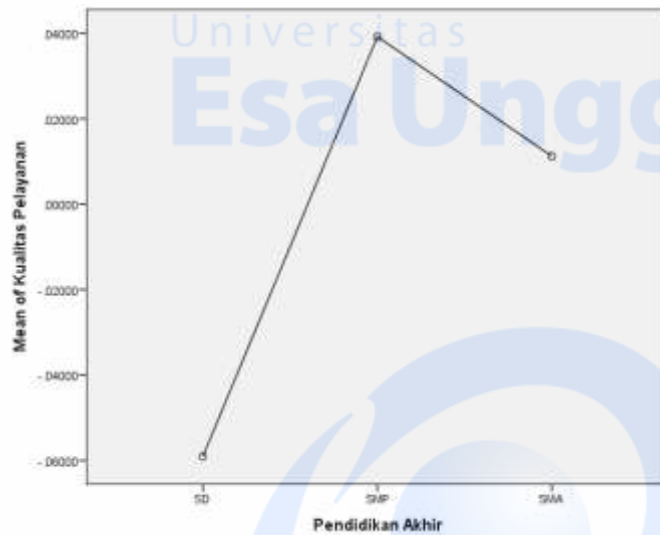
Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kualitas Pelayanan	.449	2	167	.639
Kepuasan	.223	2	167	.800
Loyalitas	.243	2	167	.785

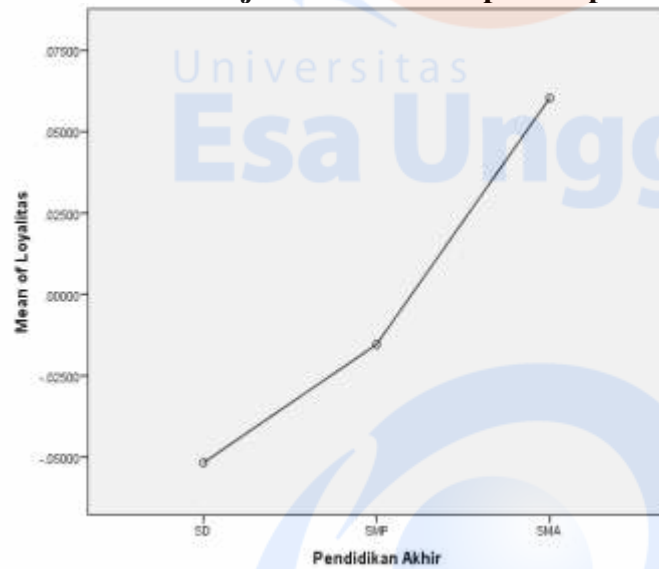
ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan	Between Groups	.277	2	.139	.137	.872
	Within Groups	168.723	167	1.010		
	Total	169.000	169			
Kepuasan	Between Groups	.318	2	.159	.158	.854
	Within Groups	168.682	167	1.010		
	Total	169.000	169			
Loyalitas	Between Groups	.366	2	.183	.181	.835
	Within Groups	168.634	167	1.010		
	Total	169.000	169			

Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA* (lanjutan)

Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA* (lanjutan)

Lampiran 6
Hasil Uji Analisa

DATE: 10/15/2016

TIME: 11:03

LISREL 8.72

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2005
Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file C:\Users\eang\Desktop\SEM BU\Okt.pr2:

raw data from file Okt.psf
latent variables: KP Kep L

Relationship

KP1 = KP
KP2 = KP
KP3 = KP
KP4 = KP
KP5 = KP
Kep1 = Kep
Kep2 = Kep
Kep3 = Kep
L1 = L
L2 = L
L3 = L

Kep = KP
L = KP Kep

set error covariance of KP2 and KP1 free

set error covariance of L3 and Kep3 free

Options SC

Path Diagram

End of Problem

Sample Size = 170

Covariance Matrix

	Kep1	Kep2	Kep3	L1	L2	L3
Kep1	2.07					
Kep2	1.93	2.14				
Kep3	1.80	1.89	1.97			
L1	1.23	1.27	1.22	1.00		
L2	1.19	1.25	1.20	0.86	1.00	
L3	1.21	1.27	1.15	0.86	0.87	1.00
KP1	1.14	1.20	1.10	0.79	0.81	0.80
KP2	1.12	1.15	1.07	0.76	0.80	0.80
KP3	1.23	1.24	1.20	0.82	0.83	0.85
KP4	1.14	1.18	1.12	0.79	0.81	0.82
KP5	1.17	1.22	1.16	0.82	0.81	0.83

Covariance Matrix

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
KP1	1.00				
KP2	0.86	1.00			
KP3	0.82	0.85	1.00		
KP4	0.80	0.80	0.84	1.00	
KP5	0.84	0.85	0.86	0.84	1.00

Number of Iterations = 15

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$\text{Kep1} = 1.36 * \text{Kep}, \text{Errorvar.} = 0.24, R^2 = 0.89$$

(0.031)	
7.50	

$$\text{Kep2} = 1.41 * \text{Kep}, \text{Errorvar.} = 0.14, R^2 = 0.93$$

(0.050)	(0.024)
28.54	5.99

$$\text{Kep3} = 1.33 * \text{Kep}, \text{Errorvar.} = 0.19, R^2 = 0.90$$

(0.051)	(0.027)
26.36	6.89

$$\text{L1} = 0.93 * \text{L}, \text{Errorvar.} = 0.14, R^2 = 0.86$$

(0.018)	
7.47	

$$\text{L2} = 0.93 * \text{L}, \text{Errorvar.} = 0.14, R^2 = 0.86$$

(0.041)	(0.018)
22.56	7.48

$$\text{L3} = 0.94 * \text{L}, \text{Errorvar.} = 0.12, R^2 = 0.88$$

(0.040)	(0.017)
23.29	7.03

$$\text{KP1} = 0.89 * \text{KP}, \text{Errorvar.} = 0.21, R^2 = 0.79$$

(0.060)	(0.026)
14.82	8.00

$$\text{KP2} = 0.89 * \text{KP}, \text{Errorvar.} = 0.20, R^2 = 0.80$$

(0.060)	(0.025)
14.89	7.96

$$\text{KP3} = 0.94 * \text{KP}, \text{Errorvar.} = 0.12, R^2 = 0.88$$

(0.058)	(0.017)
16.15	7.11

$$\text{KP4} = 0.90 * \text{KP}, \text{Errorvar.} = 0.19, R^2 = 0.81$$

(0.060) (0.024)
15.10 7.94

KP5 = 0.93*KP, Errorvar.= 0.13 , R² = 0.87

(0.058) (0.018)
16.01 7.27

Error Covariance for L3 and Kep3 = -0.05

(0.016)
-3.49

Error Covariance for KP2 and KP1 = 0.066

(0.020)
3.40

Structural Equations

Kep = 0.94*KP, Errorvar.= 0.12 , R² = 0.88

(0.064) (0.022)
14.65 5.65

L = 0.57*Kep + 0.42*KP, Errorvar.= 0.050 , R² = 0.95

(0.099) (0.10) (0.014)
5.72 4.25 3.53

Reduced Form Equations

Kep = 0.94*KP, Errorvar.= 0.12, R² = 0.88

(0.064)
14.65

L = 0.95*KP, Errorvar.= 0.090, R² = 0.91

(0.065)
14.77

Correlation Matrix of Independent Variables

KP

1.00

Covariance Matrix of Latent Variables

	Kep	L	KP
Kep	1.00		
L	0.96	1.00	
KP	0.94	0.95	1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 39

Minimum Fit Function Chi-Square = 43.70 (P = 0.28)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 41.39 (P = 0.37)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 2.39

90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 22.06)

Minimum Fit Function Value = 0.26

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.014

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.13)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.019

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.058)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.89

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.56

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.55 ; 0.68)

ECVI for Saturated Model = 0.78

ECVI for Independence Model = 38.09

Chi-Square for Independence Model with 55 Degrees of Freedom = 6415.52

Independence AIC = 6437.52

Model AIC = 95.39

Saturated AIC = 132.00

Independence CAIC = 6483.01

Model CAIC = 207.06

Saturated CAIC = 404.96

Normed Fit Index (NFI) = 0.99

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.00

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.70

Comparative Fit Index (CFI) = 1.00

Incremental Fit Index (IFI) = 1.00

Relative Fit Index (RFI) = 0.99

Critical N (CN) = 242.41

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.014

Standardized RMR = 0.011

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.96

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.93

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.57

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	Kep	L
Kep1	1.36	--
Kep2	1.41	--
Kep3	1.33	--
L1	--	0.93
L2	--	0.93
L3	--	0.94

LAMBDA-X

	KP
KP1	0.89
KP2	0.89
KP3	0.94
KP4	0.90
KP5	0.93

BETA

	Kep	L
Kep	--	--

L 0.57 --

GAMMA

 KP
 Kep 0.94
 L 0.42

Correlation Matrix of ETA and KSI

	Kep	L	KP
Kep	1.00		
L	0.96	1.00	
KP	0.94	0.95	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	Kep	L
	0.12	0.05

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

 KP
 Kep 0.94
 L 0.95

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	Kep	L
Kep1	0.94	--
Kep2	0.97	--
Kep3	0.95	--
L1	--	0.93

L2 -- 0.93
L3 -- 0.94

LAMBDA-X

 KP

KP1 0.89
KP2 0.89
KP3 0.94
KP4 0.90
KP5 0.93

BETA

	Kep	L
Kep	--	--
L	0.57	--

GAMMA

 KP

Kep 0.94
L 0.42

Correlation Matrix of ETA and KSI

	Kep	L	KP
Kep	1.00		
L	0.96	1.00	
KP	0.94	0.95	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	Kep	L
	0.12	0.05

THETA-EPS

	Kep1	Kep2	Kep3	L1	L2	L3
Kep1	0.11					
Kep2	--	0.07				
Kep3	--	--	0.10			
L1	--	--	--	0.14		
L2	--	--	--	--	0.14	
L3	--	--	-0.04	--	--	0.12

THETA-DELTA

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
KP1	0.21				
KP2	0.07	0.20			
KP3	--	--	0.12		
KP4	--	--	--	0.19	
KP5	--	--	--	--	0.13

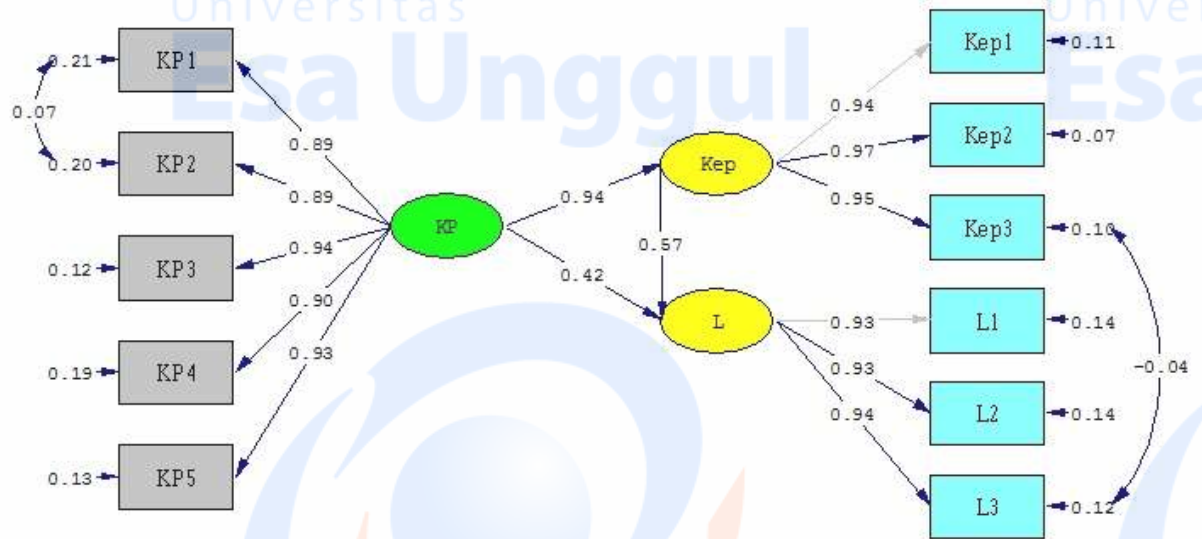
Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	KP
Kep	0.94
L	0.95

Time used: 0.031 Seconds

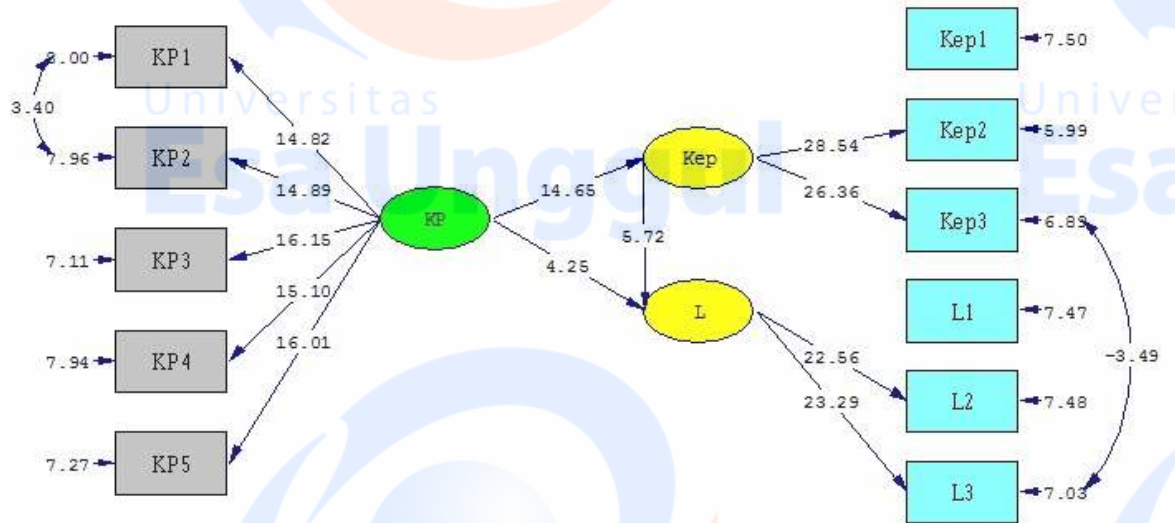
Lampiran 7
Path Diagram

Path Diagram Standarized Solution



Chi-Square=41.39, df=39, P-value=0.36676, RMSEA=0.019

Path Diagram T-Value



Chi-Square=41.39, df=39, P-value=0.36676, RMSEA=0.019

Lampiran 8
Kuesioner Penelitian

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara **Umie Kulsum** yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien (Studi pada RSUD Balaraja)**.

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap diri saya dan akan dijaga kerahasiaanya oleh peneliti serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta,..... 2016

Peneliti Universitas

Responden Universitas

(.....)

(.....)

Saksi

(.....)

Lampiran 8**Kuesioner Penelitian (lanjutan)****A. Identitas Responden**

1. Jenis kelamin : a. Pria b. Wanita
2. Usia : **(Pilih salah satu dibawah ini)**
 - a. < 20 thn d. > 41 thn
 - b. 21 thn - 30 thn
 - c. 31 thn - 40 thn
3. Kelas rawat inap : **(Pilih salah satu dibawah ini)**
 - a. Kelas 2 c. Kelas 3
4. Lama dirawat : **(Pilih salah satu dibawah ini)**
 - a. 3 s/d 6 hari b. \geq 7 hari
5. Pendidikan terakhir : **(Pilih salah satu dibawah ini)**
 - a. SD c. SMA
 - b. SMP

A. Petunjuk Pengisian

1. Silakan tentukan pendapat setuju maupun ketidaksetujuan anda terhadap pernyataan pernyataan berikut.
2. Berilah tanda silang terhadap jawaban yang anda anggap paling tepat.
 1. Sangat tidak setuju (STS)
 2. Tidak setuju (TS)
 3. Kurang setuju (KS)
 4. Setuju (S)
 5. Sangat setuju (SS)

Lampiran 8
Kuesioner Penelitian (lanjutan)

B. Pertanyaan Penelitian

No	Operasional	STS	TS	KS	S	SS
1	RSUD Balaraja memiliki peralatan baru yang sesuai dengan keperluan pasien.					
2	RSUD Balaraja memiliki lokasi strategis.					
3	Karyawan RSUD Balaraja berpenampilan sopan.					
4	Fasilitas ruang rawat inap RSUD Balaraja tertata rapih bersih.					
5	Petugas rumah sakit tepat waktu dalam memberikan makanan kepada pasien.					
6	Perawat RSUD Balaraja dengan tulus membantu pasien.					
7	RSUD Balaraja dapat diandalkan.					
8	RSUD Balaraja secara akurat menindaklanjuti permintaan pasien.					
9	RSUD Balaraja menjaga kerahasiaan data-data pasien.					
10	RSUD Balaraja tidak memberikan penjelasan peraturan kepada keluarga pasien, perihal waktu jam besuk.					
11	Para karyawan RSUD Balaraja tidak melakukan pelayanan dengan cekatan.					
12	Para karyawan RSUD Balaraja tidak selalu bersedia melayani pasien.					
13	Para karyawan RSUD Balaraja tidak selalu siap memberikan solusi dalam menanggapi keluhan pasien.					
14	Saya mempercayai kemampuan dokter rawat inap RSUD Balaraja.					
15	Pasien merasa aman dalam melakukan keperluan administrasi serta pembayaran di RSUD Balaraja.					
16	Karyawan di RSUD Balaraja bersikap sopan.					
17	RSUD Balaraja bertanggung jawab atas setiap konsekuensi yang di dapat pasien.					
18	Perawat tidak mau mendengarkan keluhan atas penyakit saya.					
19	Sebagai pasien di RSUD Balaraja kebutuhan saya tidak terpenuhi dengan baik.					
20	Perawat di RSUD Balaraja tidak tepat waktu dalam menyajikan obat di setiap harinya.					

Lampiran 8
Kuesioner Penelitian (lanjutan)

No	Operasional	STS	TS	KS	S	SS
21	Dokter RSUD Balaraja tidak memperingatkan saya terhadap makanan yang tidak boleh dikonsumsi.					
22	Peraturan jam besuk pasien RSUD Balaraja tidak sesuai dengan standar, yang dapat merugikan pasien.					
23	Saya puas atas pelayanan RSUD Balaraja sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan.					
24	Saya puas dengan cepat tanggapnya perawat di RSUD Balaraja.					
25	Saya puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh RSUD Balaraja.					
26	Saya mempertimbangkan RSUD Balaraja sebagai pilihan pertama untuk berobat.					
27	Saya yakin kualitas RSUD Balaraja secara keseluruhan tidak akan menurun.					
28	Saya yakin kualitas pelayanan RSUD Balaraja akan meningkat pada masa mendatang.					
29	Saya tidak akan pindah ke rumah sakit lainnya.					
30	Apabila saya akan berobat lagi saya tidak akan pindah walaupun ada rumah sakit lain yang lebih dekat dengan rumah saya.					
31	Saya tidak akan pindah walaupun ada rumah sakit lain yang lebih murah.					
32	Saya akan merekomendasikan RSUD Balaraja kepada teman atau keluarga yang akan berobat.					
33	Saya akan menceritakan hal-hal baik mengenai RSUD Balaraja.					
34	Saya senang apabila ada teman/keluarga saya yang juga berlangganan di RSUD Balaraja.					

Terimakasih atas partisipasi saudara dalam mengisi kuesioner ini