



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PENGGUNA BPJS KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT
ISLAM PKU MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN
PEKALONGAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**



Oleh:

**SITI SURYANI
NIM. 2013114197**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2018**

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **SITI SURYANI**

NIM : **2013114197**

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PENGGUNA BPJS KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT
ISLAM PKU MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN
PEKALONGAN**

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan. Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil dari duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademisi dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 17 Oktober 2018

Yang Menyatakan,



Siti Suryani

NIM. 2013 114 197

NOTA PEMBIMBING

Ahmad Syukron, M.EI

Jl. Paesan Tengah No.123 Kedungwuni Pekalongan

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Siti Suryani

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Pekalongan

c.q Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

di

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

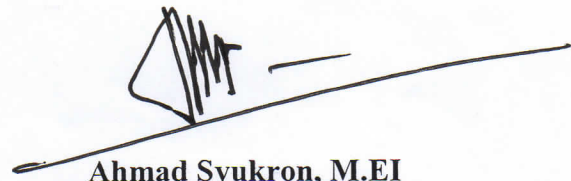
- Nama : Siti Suryani
- NIM : 2013114197
- Jurusan : Ekonomi Syariah
- Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

Dengan ini mohon agar Skripsi Saudara/i tersebut dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pekalongan, 19 Oktober 2018
Pembimbing,



Ahmad Syukron, M.EI
NIP. 19711015 200501 1 003



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, Website: www.febi.iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara/i:

Nama : **SITI SURYANI**

NIM : **2013114197**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA BPJS KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT ISLAM PKU MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN PEKALONGAN**

telah diujikan pada hari Kamis, tanggal 20 Desember 2018 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji,

Penguji I


Penguji II


Dr. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag
NIP. 19780616 200312 1 001


H. Tamamudin, S.E. M.M
NIP. 19791030 200604 1 018

Pekalongan, 19 Februari 2019
Disahkan oleh Dekan,




Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 197502201999032001





PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian yang lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin,

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan |
|------------|------|--------------------|-----------------------------|
| ا | alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | ba | b | Be |
| ت | ta | t | Te |
| ث | sa | š | es (dengan titik di atas) |
| ج | jim | j | Je |
| ح | ha | ḥ | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | kha | kh | ka dan ha |
| د | dal | d | de |
| ذ | zal | ẓ | zet (dengan titik di atas) |
| ر | ra | r | er |
| ز | zai | z | zet |
| س | sin | s | es |
| ش | syin | sy | es dan ye |
| ص | sad | ṣ | es (dengan titik di bawah) |
| ض | dad | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | ta | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | za | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | 'ain | ' | koma terbalik (di atas) |



| | | | |
|---|--------|---|----------|
| غ | gain | g | ge |
| ف | fa | f | ef |
| ق | qaf | q | qi |
| ك | kaf | k | ka |
| ل | lam | l | el |
| م | mim | m | em |
| ن | nun | n | en |
| و | wau | w | we |
| ه | ha | h | ha |
| ء | hamzah | ` | apostrof |
| ي | ya | y | ye |

2. Vocal

| Vocal tunggal | Vocal rangkap | Vocal Panjang |
|---------------|---------------|---------------|
| أ = a | | آ = ā |
| إ = i | أِي = ai | إِي = ī |
| أ = u | أُو = au | أُو = ū |

3. Ta Marbutah

Ta marbutah dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة ditulis *fātimah*

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا ditulis *rabbanā*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata Sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitubunyi /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.



Contoh:

| | | |
|--------|---------|--------------------|
| الشمس | ditulis | <i>asy-syamsu</i> |
| الرجل | ditulis | <i>ar-rajulu</i> |
| السيدة | ditulis | <i>as-sayyidah</i> |

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kat yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

| | | |
|--------|---------|-----------------|
| القمر | ditulis | <i>al-qamar</i> |
| البيدع | ditulis | <i>al-badī'</i> |
| الجلال | ditulis | <i>al-jalāl</i> |

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi , jika hamzah tersebut berada di tangan kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan opostrof'/.

Contoh:

| | | |
|------|---------|----------------|
| أمرت | ditulis | <i>umirtu</i> |
| شيء | ditulis | <i>syai`un</i> |



PERSEMBAHAN

Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap prosesnya.

Dan untuk orang-orang yang sangat berarti,

- ❖ Ibu dan Bapak tercinta, Ibu Waryunah dan Bapak Usman MD yang telah menyayangiku, membimbing dan mengarahkan serta selalu mendo'akanku.
- ❖ Kakak - kakak ku (Mas Miftah, Mas Sofyan, dan Kak Lee Youts) yang selalu memberikan motivasi dan dorongan baik materi maupun non materi.
- ❖ Abah Yai Abdul Hadi dan Ibu Nyai Rohmah selaku pengasuh Pondok Pesantren Al Hadi Min Aswaja Panjang Wetan Kota Pekalongan yang selalu memberikan motivasi dan Do'a nya.
- ❖ Teman-teman Pondok Pesantren Al Hadi Min Aswaja Panjang Wetan Kota Pekalongan yang selalu memberikan warna baru disetiap harinya.
- ❖ Teman-teman Al HAAD 2014 Pekalongan
- ❖ Teman-teman KKN Angkatan 44 Desa Besani Kec. Blado Kab. Batang
- ❖ Teman-teman Ekosy angkatan 2014
- ❖ Almamater tercinta IAIN Pekalongan, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



MOTTO

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَهُمْ جَنَّاتُ النَّعِيمِ ﴿٨﴾

Artinya : “Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal-amal saleh, bagi mereka surga-surga yang penuh kenikmatan”.

(Q.S. Luqman ayat 8)

“Jadilah orang yang bisa memberi kemanfaatan, dan janganlah menjadi orang yang mendatangkan kemadhorotan baik untuk diri sendiri maupun orang lain”

(Penulis)



ABSTRAK

Suryani,Siti. 2018.Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan.

Dosen Pembimbing: Ahmad Syukron, M.El

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Untuk meningkatkan kepuasan pasiennya khususnya pasien BPJS Kesehatan pihak rumah sakit, peranan dokter, perawat maupun karyawan rumah sakit sangat menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden pasien rawat jalan yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Sumber data menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner, dokumentasi dan kepustakaan. Metode analisis yang digunakan adalah menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda serta uji hipotesis dengan uji t (parsial), uji F (simultan) dan koefisien determinasi (*R-squares*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) secara parsial, variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS kesehatan pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan dibuktikan dengan $t_{tabel} 1,984 < t_{hitung} 9,144$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. (2) Secara parsial, variabel fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS kesehatan pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan dibuktikan dengan $t_{tabel} 1,984 > t_{hitung} 1,510$ dan signifikansi $0,134 > 0,05$. (3) Secara simultan, variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS kesehatan pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan dibuktikan



dengan melalui uji F diperoleh $F_{tabel} 3,09 < F_{hitung} 116,675$. Kemudian koefisien determinasi sebesar 0,700 yang menunjukkan bahwa 70,0% variabel kepuasan pasien dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas, sedangkan sisanya sebesar 30,0% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA BPJS KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT ISLAM PKU MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN PEKALONGAN”**. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga kita mendapat syafaatnya di yaumul akhir nanti, aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan waktu yang penulis miliki. Untuk itu mengharap segala pendapat, kritik, dan saran yang bersifat membangun dalam skripsi ini.

Selesainya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ade Dedi Rohayana, M.Ag., selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, SH. MH., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.



3. Bapak Agus Fakhрина, M.S.I., selaku Kepala Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan.
4. Bapak Kuart Ismanto, M. Ag., selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan.
5. Bapak Mansur Chadi Mursid, M.M., selaku Dosen Wali Studi.
6. Bapak Ahmad Syukron, M.EI., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
8. Pemimpin dan seluruh staff Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan yang telah menerima dan membantu penulis melakukan penelitian.
9. Pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan yang telah bersedia memberikan bantuannya selama penulis melakukan penelitian.
10. Orang tuaku tercinta Bapak Usman dan Ibu Waryunah serta kakak-kakakku (Mas Miftah, Mas Sofyan, Kak Lee youts) yang senantiasa memberikan doa, motivasi, dan dorongan baik materi maupun non materi.
11. Abah Yai Abdul Hadi dan Ibu Nyai Rohmah selaku pengasuh Pondok Pesantren Al Hadi Min Aswaja Panjang Wetan Kota Pekalongan yang selalu memberikan motivasi dan do'a nya.



12. Teman-temanku baik teman pondok Al Hadi Min Aswaja Pekalongan, teman kampus, dan teman/tetangga rumah yang telah memberi bantuan, semangat, dan sebagainya semasa kuliah sampai akhir.
13. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam segala hal terutama yang berkaitan dengan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca maupun bagi semua pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 17 Oktober 2018

Penulis

Siti Suryani

NIM. 2013114197



DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN SURAT PERNYATAAN KEASLIAN | ii |
| HALAMAN NOTA PEMBIMBING | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | viii |
| HALAMAN MOTTO | ix |
| HALAMAN ABSTRAK | x |
| HALAMAN KATA PENGANTAR | xii |
| HALAMAN DAFTAR ISI | xv |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| DAFTAR GAMBAR | xix |
| DAFTAR LAMPIRAN | xx |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 10 |
| C. Batasan Masalah | 10 |
| D. Tujuan Penelitian | 11 |
| E. Kegunaan Penelitian | 11 |
| F. Sistematika Pembahasan | 12 |
| BAB II KERANGKA TEORI | 14 |
| A. Landasan Teori | 14 |
| 1. Kualitas Pelayanan | 14 |
| a. Pengertian Kualitas | 14 |
| b. Pengertian Kualitas Pelayanan | 15 |
| c. Ciri – ciri Pelayanan | 16 |
| d. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan | 16 |
| e. Dimensi Kualitas Pelayanan | 17 |
| 2. Fasilitas | 20 |
| a. Pengertian Fasilitas | 20 |
| b. Desain dan Tata Letak Fasilitas Jasa | 21 |
| c. Unsur – unsur Tata Letak Fasilitas Jasa | 25 |
| 3. Kepuasan Pelanggan | 26 |
| a. Pengertian Kepuasan Pelanggan | 26 |
| b. Konsep Kepuasan Pelanggan | 28 |
| c. Indikator Kepuasan | 28 |
| B. Tinjauan Pustaka | 30 |
| C. Kerangka Berpikir | 40 |



| | | |
|----------------|---|----|
| | D. Hipotesis | 43 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 45 |
| | A. Jenis dan Pendekatan Penelitian | 45 |
| | B. Setting Penelitian | 46 |
| | C. Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel | 46 |
| | D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel | 50 |
| | E. Instrumen Penelitian | 53 |
| | F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data | 56 |
| BAB IV | ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN | 65 |
| | A. Deskripsi Data | 65 |
| | 1. Gambaran Umum RSI PKU Muhamamdiyah Pekajangan Pekalongan | 65 |
| | 2. Responden Penelitian | 71 |
| | B. Analisis Data | 77 |
| | 1. Uji Instrumen | 77 |
| | a. Uji Validitas | 77 |
| | b. Uji Reliabilitas | 79 |
| | 2. Uji Asumsi Klasik | 82 |
| | a. Uji Normalitas | 82 |
| | b. Uji Linearitas | 83 |
| | c. Uji Mulikolinearitas | 85 |
| | d. Uji Heteroskedastisitas | 86 |
| | e. Analisis Regresi Linear Berganda | 89 |
| | 3. Uji Hipotesis | 90 |
| | a. Uji t (Uji Parsial) | 90 |
| | b. Uji F (Uji Simultan) | 92 |
| | c. Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 93 |
| | C. Pembahasan | 94 |
| | 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien ... | 94 |
| | 2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien | 95 |
| | 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap \ | |
| | Kepuasan Pasien | 96 |
| BAB V | PENUTUP | 98 |
| | A. Kesimpulan | 98 |
| | B. Saran | 99 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan kesehatannya dan negara bertanggung jawab mengatur agar hak hidup sehat bagi seluruh rakyat dapat terpenuhi.¹ Dalam meningkatkan kesehatan masyarakat rumah sakit memegang peranan penting dalam pembangunan kesehatan masyarakat di suatu wilayah karena mencakup penanganan atas kesehatan khalayak, menurut UU RI No. 44 tahun 2009 rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan

¹Sri Yuniarti, *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak tahun 2015*, (Naskah Publikasi Program Studi Keperawatan Fak. Kedokteran Universitas Tanjungpura Pontianak)

yang setinggi-tingginya.² Sistem pelayanan kesehatan juga perlu didukung oleh kualitas pelayanan kesehatan, kelengkapan fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama.³

Mempertimbangkan tingkat urgensi dari kesehatan, maka pemerintah baik tingkat pusat maupun daerah telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kemudahan akses pada fasilitas kesehatan. Pemerintah bertanggung jawab dalam memberikan jaminan perlindungan kesehatan dan fasilitas bagi masyarakat Indonesia sesuai dengan peraturan presiden No. 28 tahun 2016 mengenai Jaminan Kesehatan. Pada tanggal 1 Januari 2014 Indonesia mendirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan No.1 tahun 2014).⁴ Dengan diberlakukannya program ini sejak Januari 2014 diharapkan bahwa masyarakat dari berbagai lapisan semakin memanfaatkan pelayanan dan fasilitas kesehatan yang ada baik itu di puskesmas, rumah sakit, maupun balai pengobatan yang bekerja sama dengan program ini.

²Nona Yulianti dan Putu Nina Madiawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung*, (Jurnal e-Proceeding of Management vol.2 No.2 Agustus 2015 ISSN 2355-9357), hlm. 1

³Putri Yuliana Hermawanti, *Pengaruh Kinerja dan Kelengkapan Fasilitas Pelayanan Medis terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Windusari Kabupaten Magelang*, (Universitas Negeri Yogyakarta), hlm. 59

⁴Baby Silvia Putri dan Lindawati kartika, *Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor*, (Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Vol.2.,No.1 Februari 2017), hlm. 2

Dalam pola interaksi sosial, persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan persepsi ini akan timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut dengan kualitas pelayanan. Kesan yang didapat dibangun atas persepsi masing-masing individu yang berelasi. Sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi pasien, maka kepuasan pasien merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi rumah sakit.

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik. Parasuraman, et al (1990) dalam Kotler (2005: 122) membagi kualitas pelayanan yang baik dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian yang bersifat individu.

Suatu perusahaan akan memenangkan persaingan apabila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian barang atau jasa yang berkualitas. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas jasa yang diharapkan oleh konsumen sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan. Menurut Sureshchandar, pelayanan yang kurang akan menyebabkan berkurangnya konsumen atau bahkan hilang karena konsumen berpindah ke jasa lain, sehingga tidak ada



sedikitpinkeraguan mengenai arti penting dari pelayanan yang berkualitas sebagai tujuan akhir dari penyedia layanan di seluruh dunia.⁵

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Islam mengajarkan bila ingin memeberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ
إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ (٢٦٧)

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah di jalan Allah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu, dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya. Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memancingkan mata terhadapnya dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji."⁶

Faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah fasilitas. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal.⁷ Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya

⁵Okky Erviana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal*, (Skripsi: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, 2013), hlm 2

⁶Rafidah, *Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah*, (NALAR FIQH, Vol.10 No.2 Desember 2014) hlm. 120

⁷Steffi Mongkaren, *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*, (Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013 ISSN 2303-1174), hlm. 494



hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan.⁸ Pada sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara konsumen dengan fasilitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa bersangkutan di mata konsumen.⁹

Sementara itu, kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi untuk meningkatkan kepuasan pasiennya khususnya pasien BPJS Kesehatan pihak rumah sakit, peranan dokter, perawat maupun karyawan rumah sakit sangat menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, pasien sering merasa tidak puas karena berbagai hal, termasuk salah satunya pembiayaan tidak sesuai dengan fasilitas yang didapat. Oleh karena itu pembiayaan melalui asuransi ataupun pihak jaminan pembayaran kesehatan diharapkan akan membantu pasien dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelayanan kesehatan.¹⁰

Demikian halnya dengan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan selalu berupaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia baik secara formal maupun informal. Hal itu dilakukan untuk

⁸Rafidah, *Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah*, (NALAR FIQH, Vol.10 No.2 Desember 2014) hlm.120

⁹Steffi Mongkaren, *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*, (Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013 ISSN 2303-1174), hlm. 494

¹⁰Elvita Chandra Pranata dan Jati Listiyanto Pujo, *Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Pengguna Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Pasien Instalasi Rawat Insentif (IRIN) di RSUP Dr. Kariadi Semarang*, (Jurnal Media Medika Muda Vol. 4, No. 4, Oktober 2015)



memberi kepuasan yang maksimal kepada pasien dan keluarga pasien di tengah-tengah persaingan yang semakin ketat pada bidang pelayanan jasa kesehatan. Sebagai *service excellent*, Pimpinan Muhammadiyah Cabang Pekajangan berkomitmen mewujudkan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan sebagai rumah sakit masa depan.¹¹ Menjadi rumah sakit yang terpercaya dan menjadi pilihan utama masyarakat Pekalongan dan sekitarnya dengan selalu mengedepankan *patient safety* merupakan visi dari Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan juga melayani baik umum, asuransi BPJS Kesehatan maupun asuransi-asuransi komersial lainnya yang bekerja sama. Maka dari itu, diharapkan tidak ada kesenjangan antara pasien yang menggunakan pelayanan umum dengan yang menggunakan asuransi seperti asuransi BPJS Kesehatan maupun asuransi lainnya. Selain itu, manajemen dan seluruh karyawan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan prima yang didukung oleh SDM serta sarana/prasarana yang handal, dengan selalu mengutamakan “*safety*” sehingga memberikan rasa aman, nyaman dan kepuasan bagi seluruh pasien serta melakukan upaya-upaya yang berkesinambungan.¹²

Dengan penerapan layanan kesehatan, penyelenggaraan jaminan kesehatan yang dimulai pada tahun 2014 yaitu Jaminan BPJS Kesehatan, menuntut tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada

¹¹www.pdpersi.co.id diakses pada pukul 17.30 WIB tanggal 18/11/2017

¹²Profil RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan



pasien baik di rumah sakit negeri ataupun rumah sakit swasta yang telah ditunjuk sehingga masyarakat sendiri memahami bahwa tujuan Jaminan Kesehatan yaitu untuk mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu (Solihat, 2013). Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional dibawah BPJS Kesehatan merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan. Akan tetapi, kenyataannya sekarang pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS Kesehatan masih kurang baik, hal ini ditandai dengan adanya isu yang berkembang di media elektronik tentang keluhan dari masyarakat bahwa adanya perbedaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien umum dibandingkan pasien peserta BPJS Kesehatan (Anonim, 2014).¹³ Dalam penelitian ini, selain terkait kualitas pelayanan juga melihat pada aspek kelengkapan fasilitas pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan yang meliputi dokter, paramedis, administrator, ruang pemeriksaan, ruang gawat darurat, ruang terbuka hijau dan kelengkapan medis lainnya.

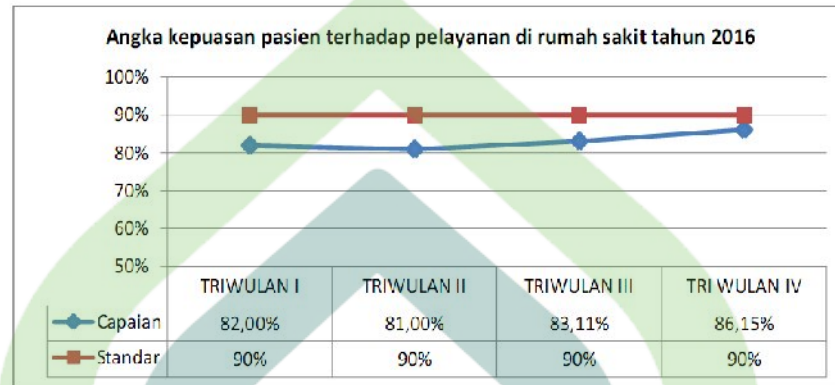
Berikut ini grafik kepuasan pasien yang ada di RSI PKU Muhammadiyah PekajanganPekalongan:

¹³Azlika M. Alamri, dkk., *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawatan dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Maryam Kota Manado*,(Jurnal Ilmiah Farmasi Unsrat vol. 4 November 2015 ISSN 2302-22493), hlm.244



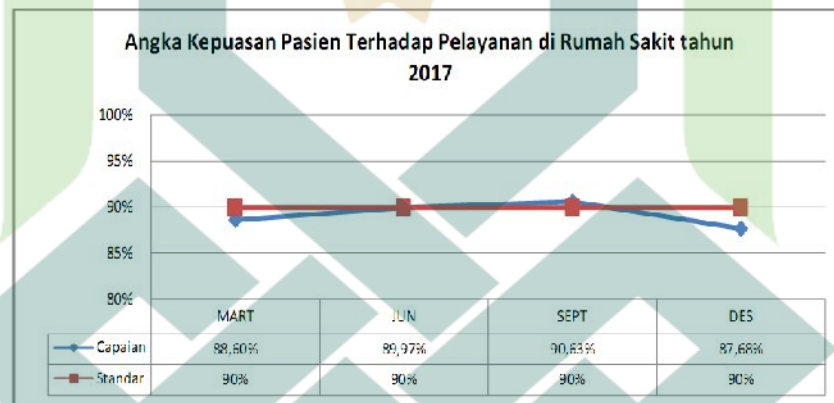


Gambar 1.1
Angka Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam
PKU Muhammadiyah Pekajangan tahun 2016



Sumber: RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

Gambar 1.2
Angka Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam
PKU Muhammadiyah Pekajangan tahun 2017



Sumber: RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

Pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa angka kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan tahun 2016 mengalami fluktuatif pertriwulannya. Begitu juga pada gambar 2.1 menunjukkan bahwa angka kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan mengalami fluktuatif pertriwulannya.

Grafik diatas menjelaskan bahwa RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan telah melakukan fungsinya sebagai sebuah lembaga pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Setiap orang juga memiliki keputusan penilaian terhadap kualitas dan kinerja jasa pada setiap rumah sakit, yang tentu saja berbeda antara rumah sakit swasta dan pemerintah. Rumah sakit swasta cenderung memperhatikan kepuasan konsumen dibanding rumah sakit pemerintah. Selain itu, terdapat pula perbedaan kualitas pelayanan umum maupun yang menggunakan asuransi, misalnya seperti kualitas pelayanan di pelayanan umum tentunya berbeda dengan pelayanan dan fasilitas yang didapat oleh pasien pengguna asuransi (BPJS Kesehatan).¹⁴ Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti mengambil judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA BPJS KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT ISLAM PKU MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN PEKALONGAN”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan?

¹⁴Semiaji Santoso, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang, 2012), hlm. 5-6



2. Apakah fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan?

C. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel

Mengingat faktor kepuasan pasien sangat banyak, maka dalam hal ini peneliti membatasi 2 variabel saja yaitu variabel kualitas pelayanan dan fasilitas pada RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah pasien rawat jalan.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan yang diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis.

1. Secara akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi para pembaca. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat berupa kerangka teori tentang kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pasien rawat jalan pada penelitian ini yang nantinya akan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang relevan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan.

2. Secara praktisi

Hasil dari kajian yang dikembangkan dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan kepada manajemen

Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan dalam mengelola fasilitas dan kualitas pelayanan rumah sakit, serta membantu dalam mengembangkan kerangka kerja manajerial berdasarkan *hospital customer satisfaction*.

F. Sistematika Pembahasan

Dalam sistematika penulisan, peneliti membaginya menjadi lima pokok bahasan, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II : KERANGKA TEORI

Bab ini berisi tentang Landasan Teori, Tinjauan Pustaka, Kerangka Berpikir dan Hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang Metode Penelitian yaitu Jenis dan Pendekatan Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, dan Pengujian Hipotesis.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang Deskripsi Data, Analisis Data dan Pembahasan.





BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.





BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan atas analisis serta uji hipotesis yang dilakukan, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Secara parsial, kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan. Dari hasil analisis kuantitatif didapatkan nilai t_{hitung} sebesar $9,144 > t_{tabel}$ 1,984 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat diambil keputusan bahwa H_{o1} ditolak dan menerima H_{a1} , artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan pada RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Secara parsial, fasilitas (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan, dari hasil analisis kuantitatif didapatkan nilai t_{hitung} sebesar $1,510 < t_{tabel}$ 1,984 dengan nilai signifikansi $0,134 > 0,05$. Dengan demikian dapat diambil keputusan bahwa H_{o2} di terima dan H_{a2} di tolak, artinya tidak terdapat pengaruh

signifikanssecaraparsialvariablefasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Secara simultan (bersama-sama), kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis kuantitatif didapatkan nilai F_{hitung} sebesar $116,675 > F_{tabel}$ sebesar $3,09$ yang artinya kedua variabel independen tersebut mempengaruhi variabel dependen/ H_0 ditolak dan H_a diterima.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pelayanan di bidang jasa bukanlah hal yang bersifat tetap, tetapi bersifat dinamis dan dapat berubah setiap saat, oleh karena itu pihak manajemen RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan harus selalu memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan (pelayanan kesehatan) agar dapat meningkatkan kepuasan pasien khususnya para pengguna BPJS Kesehatan. Dengan adanya pengaruh kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya untuk menjadi lebih baik.
2. Kemudian untuk fasilitas sendiri diharapkan pihak RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekaongan lebih diperhatikan lagi



khususnya terkait tempat ibadah yang kurang luas, dan penyediaan ruang tunggu bagi penyandang disabilitas.

3. Saran untuk penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan perlu dilakukan sehingga tidak terbatas hanya menilai kualitas pelayanan terhadap kepuasan saja. Penelitian lebih lanjut dapat dikembangkan dengan mengeksplorasi lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.





DAFTAR PUSTAKA

- Alamri, Azlika M. dkk. 2015. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawatan dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Maryam Kota Manado*. Jurnal Ilmiah Farmasi Unsrat vol. 4 November ISSN 2302-22493.
- Apriyadi, Dede. 2017. *Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari*. Jurnal: Magistra, No.99 bulan Maret ISSN 0215-9511.
- Azwar, Saifudin. 1999. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dewi, Meutia. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*. Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra: Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol.5 No. 2 November.
- Erviana, Okky. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal*. Skripsi: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Fauzi, Muchamad. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Sebuah Pengantar*. Semarang: Walisongo Press.
- Ghazali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sharon, Lyrissa Gisela dan Suryono Budi Santoso. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi pada Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang)*. Diponegoro Journal Of Management Vol. 6, No. 3, ISSN: 2337-3792.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hermawanti, Putri Yuliana. *Pengaruh Kinerja dan Kelengkapan Fasilitas Pelayanan Medis terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Windusari Kabupaten Magelang*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hidajahningtyas, Nurullah dkk. 2013. *Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember*. Jurnal JEAM vol. XII No.1 ISSN: 1412-536.
- Kartikasari, Dwi dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya*. Jurnal Aplikasi Manajemen Vol. 12 No. 3.



- Latan, Hengky dan Selva Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan IBM SPSS 20.0*. Bandung: Alfabeta.
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Meilana, Dewi. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung*. Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung Bandarlampung.
- Mongkaren, Steffi. *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*. Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013 ISSN 2303-1174.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu, cetakan pertama*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian, (Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah)* Cetakan Pertama. Jakarta: Prenadamedia Group, 2011.
- Nova, Rahadi Fitra. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Surakarta.
- Nur Pertiwi, Aisah Ayu. 2016. *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 18 No.2, Desember.
- Pranata, Elvita Chandra dan Jati Listiyanto Pujo. 2015. *Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Pengguna Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Pasien Instalasi Rawat Insentif (IRIN) di RSUP Dr. Kariadi Semarang*. Jurnal Media Medika Muda Vol. 4, No. 4, Oktober.
- Profil RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*.
- Putri, Baby Silvia dan Lindawati Kartika. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor*. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Vol. 2, No.1 Februari: 1-12 ISSN 2527-7502.
- Putri, Baby Silvia dan Lindawati Kartika. *Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor*. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Vol.2, No.1 Februari 2017.
- R. Cooper, Donald dan C. William Emory. 1996. *Metode Penelitian Bisnis*



terjemahan Ellen G. Sitompul dan Imam Nurmawan, Ed. 5, Cet. 4. Jakarta: Erlangga.

- Rafidah. 2014. *Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah*. NALAR FIQH Vol.10 No.2 Desember.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rosadi, Ruslan. 2006. *Manajemen Public Relation*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Santoso, Semiaji. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang*. Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Sasnelwati. *Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit di Sumatera Barat*. Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi, Vol. 4, No. 2, Oktober 2015 ISSN : 2301-5268.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Siregar, Syofian. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif.....*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sujarweni, V. Wiratna dan Poly Endrayanto. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumsi*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supriyanto. 2009. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Indeks, 2009.
- Suwarno, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Trihendratmoko, Oka dkk. *Pengaruh Fasilitas Pasien BPJS Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana, Denpasar.



Wahyu Adi Putranto, Thomas Aquinas. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta)*. Skripsi: Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Wibowo, Agung Edy. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian, Cetakan ke 1*. Yogyakarta: Gramedia.

www.pdpersi.co.id diakses pada pukul 17.30 WIB tanggal 18/11/2017

Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa* Cet. Ke-4, Ed.II. Yogyakarta: Ekonosia.

Yulianti, Nona dan Putu Nina Madiawati. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung*. Jurnal e-Proceeding of Management vol.2 No. 2 Agustus 2015 ISSN 2355-9357.

Yuniarti, Sri. 2015. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak*. Naskah Publikasi Program Studi Keperawatan Fak. Kedokteran Universitas Tanjungpura Pontianak

Yunida, Margita Enno. 2016. *Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan*. Skripsi: Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama : Siti Suryani
NIM : 2013114197
Tempat/Tanggal lahir : Pemalang, 06 September 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Ds. Banjaranyar Rt 07 Rw 02 Kec.
Randudongkal Kab. Pemalang

Identitas Orang Tua

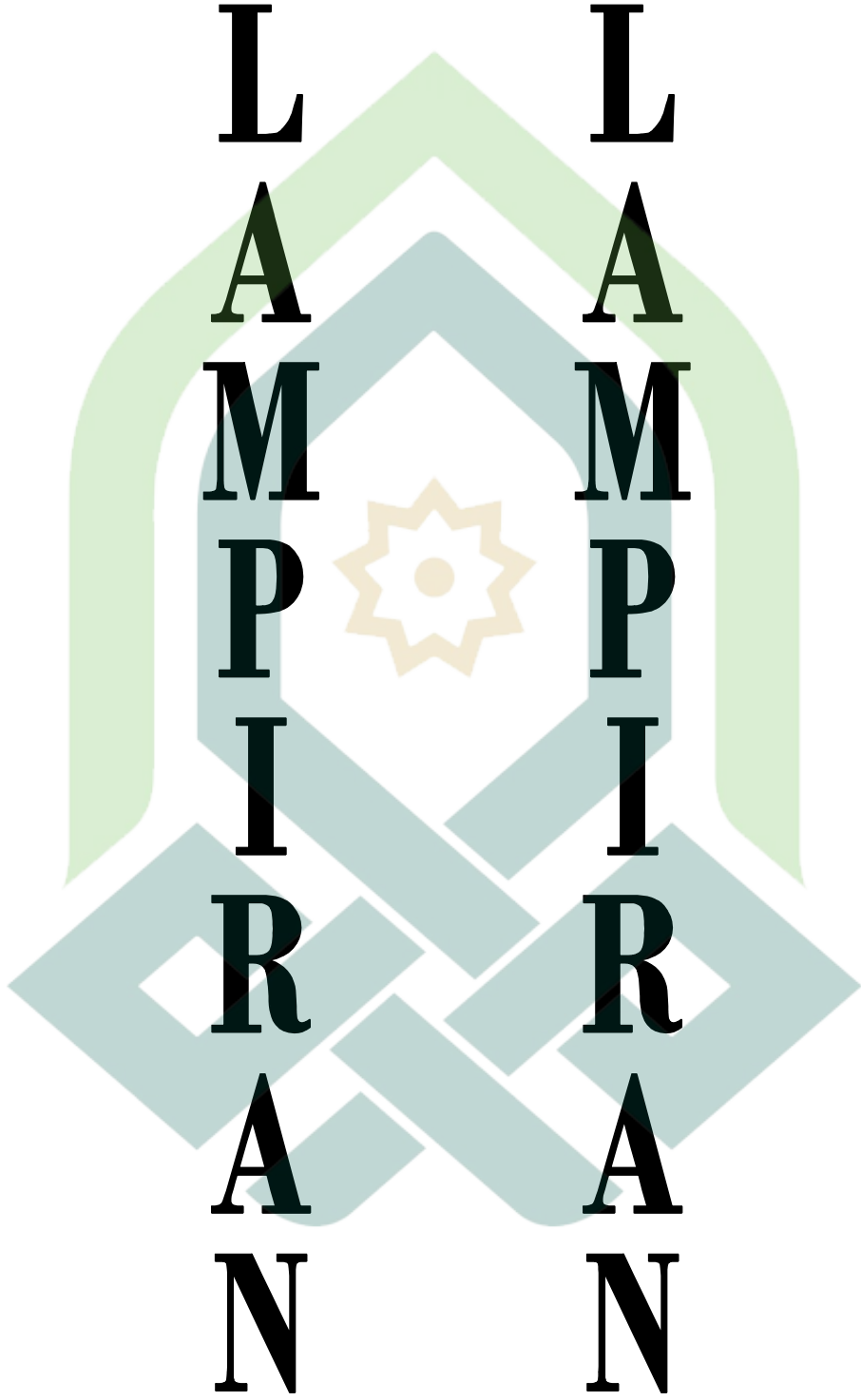
Nama Ayah : Usman
Pekerjaan : Sopir
Agama : Islam
Nama Ibu : Waryunah
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Agama : Islam
Alamat : Ds. Banjaranyar Rt 07 Rw 02 Kec. Randudongkal Kab.
Pemalang

Riwayat Pendidikan

1. SD : SD N 02 Banjaranyar Lulus 2008
2. SMP : SMP ISLAM Randudongkal Lulus 2011
3. SMA : SMA N 1 MOGA Lulus 2014
4. Perguruan Tinggi : IAIN PEKALONGAN Lulus 2019

Pendidikan Non Formal

PonPes Al Hadi Min Aswaja Panjang Wetan Pekalongan 2014 - 2019





Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA BPJS KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT ISLAM PKU MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN PEKALONGAN

Kepada Yth.
Pasien RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan
di Pekalongan

Assalamualaikum wr.wb
Dengan hormat,
Bersama ini saya :

nama : Siti Suryani
pekerjaan : Mahasiswi Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan

Sedang mengadakan penelitian dengan judul Skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.” Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i dengan hormat untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan atas apa yang Bapak/Ibu/Saudara/i lakukan berkaitan dengan apa yang Bapak/Ibu/Saudara/i rasakan terhadap pelayanan kesehatan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan.

Semoga partisipasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kepuasan pasien. Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terimakasih.
Wassalamualaikum wr.wb

Hormat saya,

(Siti Suryani)

Petunjuk pengisian

Pada pertanyaan di bawah ini, Bapak/Ibu/Saudara/i dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan memberikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Identitas responden

1. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia saat ini :
 - a. <20 tahun
 - b. 20 – 30 tahun
 - c. 31 – 40 tahun
 - d. 41 – 50 tahun
 - e. >50 tahun
3. Pendidikan terakhir :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Sarjana
4. Pekerjaan saat ini :
 - a. PNS
 - b. Pegawai swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Pelajar/mahasiswa
 - e. Lain-lain.....
5. Penghasilan per bulan :
 - a. <Rp 500 ribu
 - b. Rpp 500 ribu – Rp 1 juta
 - c. Rp 1,1 juta – Rp 2 juta
 - d. Rp 2,1 juta – Rp 5 juta
 - e. >Rp 5 juta
6. Sudah berapa kali menggunakan pelayanan kesehatan di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan :
 - a. 1 kali
 - b. 2 kali
 - c. 3 kali
 - d. Lebih dari 3 kali

Petunjuk pengisian

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju N : Netral STS : Sangat Tidak Setuju
 S : Setuju TS : Tidak Setuju

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

| No | Dimensi Kehandalan | SS | S | N | STS | TS |
|----|--|----|---|---|-----|----|
| 1. | Rumah sakit memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, misal UGD yang siap melayani pasien selama 24 jam | | | | | |
| 2. | Rumah sakit memberikan tanggung jawab berupa permohonan maaf dan mediasi kepada pasien terkait masalah pelayanan yang kurang memuaskan | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 3. | Tenaga kesehatan dapat menggunakan alat kesehatan dengan baik | | | | | |
| 4. | Pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan di RSI Muhammadiyah PKU Pekajangan dijalankan dengan tepat | | | | | |

| No. | Dimensi Daya tanggap | SS | S | N | STS | TS |
|-----|---|----|---|---|-----|----|
| 1. | Tenaga medis memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien | | | | | |
| 2. | Tenaga kesehatan selalu menanyakan keluhan pasien | | | | | |
| 3. | Pasien merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan oleh tenaga kesehatan | | | | | |
| 4. | Penjelasan tenaga kesehatan atas tindakan yang akan dilakukan | | | | | |
| 5. | Tenaga kesehatan memberikan informasi obat yang mudah dimengerti | | | | | |

| No. | Dimensi Jaminan | SS | S | N | STS | TS |
|-----|--|----|---|---|-----|----|
| 1. | Karyawan rumah sakit memiliki pengetahuan luas mengenai semua hal tentang rumah sakit seperti letak ruangan rawat inap, ruang dokter, pelayanan apa saja yang ada di rumah sakit | | | | | |
| 2. | RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan didukung dengan tenaga kesehatan yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh | | | | | |
| 3. | Pasien merasa aman dan nyaman dengan tindakan yang diberikan oleh tenaga kesehatan | | | | | |
| 4. | Tenaga kesehatan memberikan informasi dengan jelas mengenai penyakit pasien | | | | | |
| 5. | Tenaga kesehatan maupun karyawan rumah sakit memberikan pelayanan kepada pasien dengan sopan, santun dan profesional | | | | | |

| No. | Dimensi Empati | SS | S | N | STS | TS |
|-----|---|----|---|---|-----|----|
| 1. | Tenaga kesehatan tidak melakukan tindakan diskriminatif (membeda-bedakan) kepada pasien | | | | | |
| 2. | Waktu untuk berkonsultasi pasien terpenuhi | | | | | |
| 3. | Sikap tenaga kesehatan ramah terhadap pasien, | | | | | |



| | | | | | | |
|--|--------------------------------|--|--|--|--|--|
| | keluarga dan pengunjung pasien | | | | | |
|--|--------------------------------|--|--|--|--|--|

| No. | Dimensi Bukti Fisik | SS | S | N | STS | TS |
|-----|--|----|---|---|-----|----|
| 1. | Rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas dan mudah ditemukan dalam memberikan arahan kepada pasien | | | | | |
| 2. | Bangunan rumah sakit terlihat indah, bersih, dan nyaman | | | | | |
| 3. | Tenaga kesehatan berpenampilan rapi dan bersih | | | | | |
| 4. | Rumah sakit telah terakreditasi oleh kemenkes atau memiliki sertifikat ISO | | | | | |

Variabel Fasilitas (X2)

| No. | Pertanyaan | SS | S | N | STS | TS |
|-----|---|----|---|---|-----|----|
| 1. | Kondisi fasilitas kamar rawat inap maupun kamar pemeriksaan baik | | | | | |
| 2. | Tersedianya sarana umum seperti toilet, tempat ibadah. | | | | | |
| 3. | Tersedianya tempat parkir yang luas | | | | | |
| 4. | Rumah sakit menyediakan satpam untuk keamanan | | | | | |
| 5. | Rumah sakit memberikan fasilitas AC dan ruang tunggu yang nyaman | | | | | |
| 6. | Rumah sakit menyediakan jumlah tempat duduk yang memadai untuk ruang tunggu | | | | | |
| 7. | Rumah sakit menyediakan hiburan dan informasi diruang tunggu (televisi, majalah, dll) | | | | | |

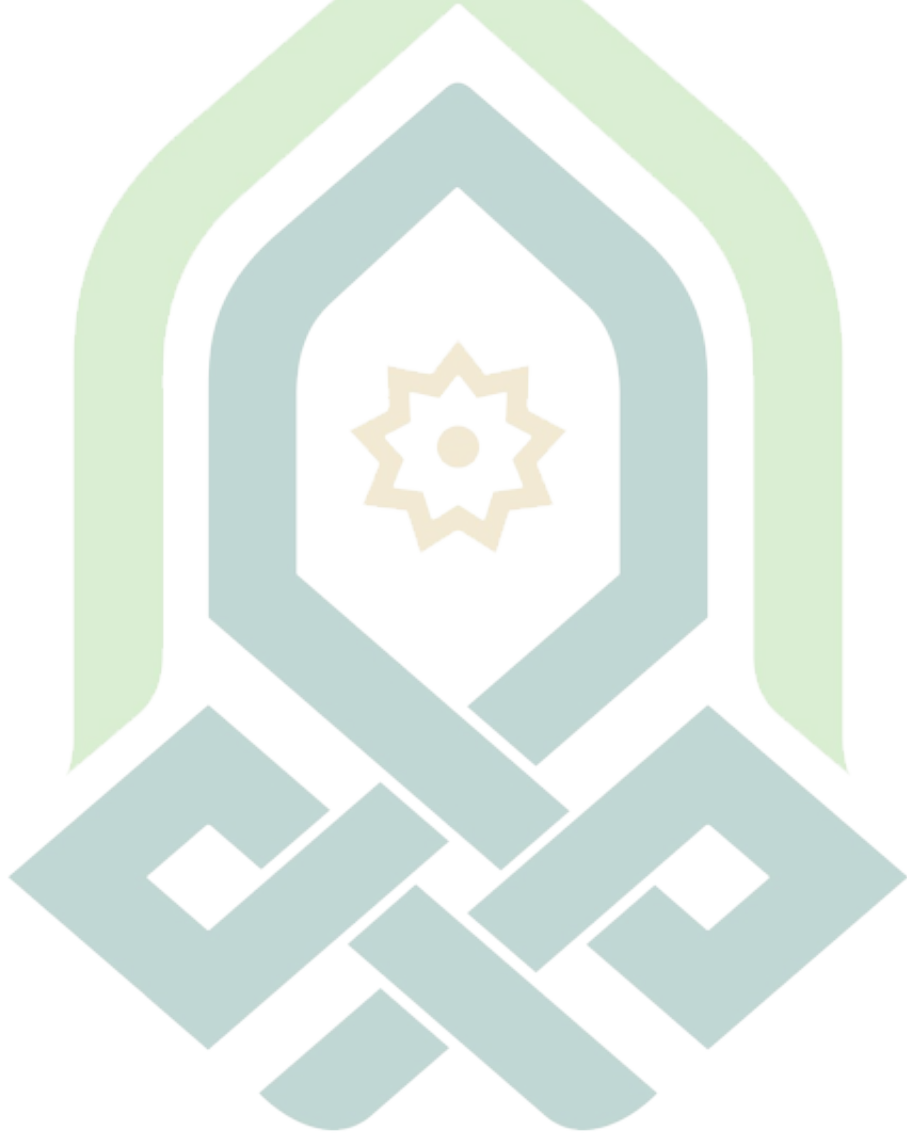
Variabel Kepuasan (Y)

| No. | Pertanyaan | SS | S | N | STS | TS |
|-----|--|----|---|---|-----|----|
| 1. | Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien | | | | | |
| 2. | Selama berobat di rumah sakit pasien selalu dilayani oleh tenaga kesehatan yang profesional | | | | | |
| 3. | Fasilitas yang ada sesuai dengan harapan, misal ruang perawatan maupun pemeriksaan yang nyaman | | | | | |
| 4. | Lokasi rumah sakit yang strategis sehingga memudahkan pasien untuk datang | | | | | |
| 5. | Proses pendaftaran yang tidak berbelit | | | | | |
| 6. | Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan karena pelayanannya yang baik | | | | | |





| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 7. | Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan karena memiliki peralatan medis yang lengkap | | | | | |
| 8. | Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk memanfaatkan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan karena fasilitas yang memadai, misal ruang rawat inap yang nyaman, ruang tunggu yang nyaman dan toilet yang bersih. | | | | | |



Lampiran 6

DOKUMENTASI





Lampiran 2

DATA MENTAH REKAPITULASI KUESIONER

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X1)

| NO | KEHANDALAN | | | | DAYA TANGGAP | | | | | JAMINAN | | | | | EMPATHI | | | BUKTI FISIK | | | |
|----|------------|---|---|---|--------------|---|---|---|---|---------|---|---|---|---|---------|---|---|-------------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 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 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 10 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 11 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 20 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 26 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 33 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 35 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 38 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 40 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 42 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 46 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 47 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 56 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 57 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 58 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 61 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 64 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 69 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 70 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 71 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 78 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 79 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 83 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 84 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 85 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 88 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 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 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 93 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 94 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 95 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 97 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 99 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

VARIABEL FASILITAS (X2)

VARIABEL KEPUASAN PASIEN (Y)

| NO | FASILITAS | | | | | | |
|----|-----------|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 11 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 18 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 20 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 21 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 26 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 28 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |

| NO | KEPUASAN | | | | | | | |
|----|----------|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 18 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 |
| 29 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | | |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | | |



| | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|
| 34 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 38 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 |
| 39 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 45 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 56 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 57 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 58 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 61 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 69 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 34 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 38 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 |
| 39 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 40 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 43 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 52 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 54 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 56 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 61 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 69 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | | |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | | |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 71 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 72 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 73 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 78 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 80 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 95 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 96 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 71 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 73 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 78 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 79 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 88 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 95 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 99 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

Lampiran 3

Hasil SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

➤ Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

| | | Correlations | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | | VAR 01 | VAR 02 | VAR 03 | VAR 04 | VAR 05 | VAR 06 | VAR 07 | VAR 08 | VAR 09 | VAR0 10 | VAR 011 | VAR0 12 | VAR0 13 | VAR0 14 | VAR0 15 | VAR0 16 | VAR 017 | VAR0 18 | VAR0 19 | VAR0 20 | VAR0 21 | VAR0 22 |
| VAR 01 | Pearson Correlation | 1 | ,642* | ,444* | ,428* | ,422* | ,459* | ,368* | ,289* | ,372* | ,315** | ,301* | ,260** | ,216* | ,205* | ,416** | ,351** | ,306* | ,339** | ,256* | ,312** | ,307** | ,579** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,004 | ,000 | ,001 | ,002 | ,009 | ,031 | ,041 | ,000 | ,000 | ,002 | ,001 | ,010 | ,002 | ,002 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR 02 | Pearson Correlation | ,642* | 1 | ,318* | ,363* | ,412* | ,481* | ,379* | ,324* | ,424* | ,221* | ,212* | ,225* | ,307** | ,093 | ,366** | ,352** | ,269* | ,246* | ,371** | ,234* | ,251* | ,543** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,027 | ,034 | ,024 | ,002 | ,357 | ,000 | ,000 | ,007 | ,014 | ,000 | ,019 | ,012 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR 03 | Pearson Correlation | ,444* | ,318* | 1 | ,708* | ,291* | ,389* | ,313* | ,287* | ,308* | ,496** | ,477* | ,557** | ,415** | ,441** | ,258** | ,307** | ,248* | ,265** | ,197* | ,357** | ,347** | ,610** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,001 | | ,000 | ,003 | ,000 | ,002 | ,004 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,009 | ,002 | ,013 | ,008 | ,050 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| VAR 04 | Pearson Correlation | ,428* | ,363* | ,708* | 1 | ,435* | ,386* | ,468* | ,377* | ,423* | ,433** | ,523* | ,634** | ,534** | ,498** | ,380** | ,474** | ,364* | ,300** | ,215* | ,180 | ,300** | ,686** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,031 | ,074 | ,002 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR 05 | Pearson Correlation | ,422* | ,412* | ,291* | ,435* | 1 | ,589* | ,660* | ,552* | ,544* | ,356** | ,502* | ,424** | ,494** | ,369** | ,542** | ,510** | ,622* | ,588** | ,413** | ,326** | ,445** | ,746** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,003 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR 06 | Pearson Correlation | ,459* | ,481* | ,389* | ,386* | ,589* | 1 | ,567* | ,533* | ,546* | ,354** | ,388* | ,358** | ,570** | ,249* | ,475** | ,456** | ,459* | ,471** | ,406** | ,436** | ,466** | ,712** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,013 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR 07 | Pearson Correlation | ,368* | ,379* | ,313* | ,468* | ,660* | ,567* | 1 | ,462* | ,544* | ,341** | ,514* | ,481** | ,483** | ,369** | ,493** | ,449** | ,485* | ,596** | ,381** | ,315** | ,384** | ,713** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR 08 | Pearson Correlation | ,289* | ,324* | ,287* | ,377* | ,552* | ,533* | ,462* | 1 | ,575* | ,341** | ,312* | ,338** | ,476** | ,273** | ,373** | ,389** | ,454* | ,378** | ,384** | ,306** | ,429** | ,626** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Sig. (2-tailed) | ,004 | ,001 | ,004 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,002 | ,001 | ,000 | ,006 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR 09 | Pearson Correlation | ,372* | ,424* | ,308* | ,423* | ,544* | ,546* | ,544* | ,575* | 1 | ,431** | ,350* | ,413** | ,491** | ,382** | ,502** | ,479** | ,620* | ,516** | ,475** | ,458** | ,381** | ,724** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR 10 | Pearson Correlation | ,315* | ,221* | ,496* | ,433* | ,356* | ,354* | ,341* | ,341* | ,431* | 1 | ,498* | ,545** | ,528** | ,322** | ,382** | ,427** | ,318* | ,440** | ,364** | ,395** | ,339** | ,637** |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,027 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR 11 | Pearson Correlation | ,301* | ,212* | ,477* | ,523* | ,502* | ,388* | ,514* | ,312* | ,350* | ,498** | 1 | ,675** | ,552** | ,620** | ,415** | ,383** | ,348* | ,412** | ,249* | ,200* | ,491** | ,681** |
| | Sig. (2-tailed) | ,002 | ,034 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,012 | ,046 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR 12 | Pearson Correlation | ,260* | ,225* | ,557* | ,634* | ,424* | ,358* | ,481* | ,338* | ,413* | ,545** | ,675** | 1 | ,671** | ,556** | ,365** | ,468** | ,368* | ,464** | ,364** | ,276** | ,471** | ,712** |
| | Sig. (2-tailed) | ,009 | ,024 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,005 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| VAR 013 | Pearson Correlation | ,216* | ,307* | ,415* | ,534* | ,494* | ,570* | ,483* | ,476* | ,491* | ,528** | ,552* | ,671** | 1 | ,494** | ,509** | ,456** | ,407* | ,407** | ,445** | ,248* | ,364** | ,725** |
| | Sig. (2-tailed) | ,031 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,013 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR 014 | Pearson Correlation | ,205* | ,093 | ,441* | ,498* | ,369* | ,249* | ,369* | ,273* | ,382* | ,322** | ,620* | ,556** | ,494** | 1 | ,471** | ,479** | ,532* | ,315** | ,352** | ,410** | ,381** | ,633** |
| | Sig. (2-tailed) | ,041 | ,357 | ,000 | ,000 | ,000 | ,013 | ,000 | ,006 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR 015 | Pearson Correlation | ,416* | ,366* | ,258* | ,380* | ,542* | ,475* | ,493* | ,373* | ,502* | ,382** | ,415* | ,365** | ,509** | ,471** | 1 | ,556** | ,560* | ,412** | ,351** | ,376** | ,233* | ,689** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,009 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,020 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR 016 | Pearson Correlation | ,351* | ,352* | ,307* | ,474* | ,510* | ,456* | ,449* | ,389* | ,479* | ,427** | ,383* | ,468** | ,456** | ,479** | ,556** | 1 | ,520* | ,499** | ,554** | ,493** | ,477** | ,718** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR 017 | Pearson Correlation | ,306* | ,269* | ,248* | ,364* | ,622* | ,459* | ,485* | ,454* | ,620* | ,318** | ,348* | ,368** | ,407** | ,532** | ,560** | ,520** | 1 | ,544** | ,529** | ,588** | ,376** | ,700** |
| | Sig. (2-tailed) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Sig. (2-tailed) | ,002 | ,007 | ,013 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR 018 | Pearson Correlation | ,339* | ,246* | ,265* | ,300* | ,588* | ,471* | ,596* | ,378* | ,516* | ,440** | ,412* | ,464** | ,407** | ,315** | ,412** | ,499** | ,544* | 1 | ,603** | ,556** | ,556** | ,693** |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,014 | ,008 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR 019 | Pearson Correlation | ,256* | ,371* | ,197* | ,215* | ,413* | ,406* | ,381* | ,384* | ,475* | ,364** | ,249* | ,364** | ,445** | ,352** | ,351** | ,554** | ,529* | ,603** | 1 | ,744** | ,510** | ,636** |
| | Sig. (2-tailed) | ,010 | ,000 | ,050 | ,031 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,012 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR 020 | Pearson Correlation | ,312* | ,234* | ,357* | ,180 | ,326* | ,436* | ,315* | ,306* | ,458* | ,395** | ,200* | ,276** | ,248* | ,410** | ,376** | ,493** | ,588* | ,556** | ,744** | 1 | ,491** | ,602** |
| | Sig. (2-tailed) | ,002 | ,019 | ,000 | ,074 | ,001 | ,000 | ,001 | ,002 | ,000 | ,000 | ,046 | ,005 | ,013 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Pearson Correlation | ,307* | ,251* | ,347* | ,300* | ,445* | ,466* | ,384* | ,429* | ,381* | ,339** | ,491* | ,471** | ,364** | ,381** | ,233* | ,477** | ,376* | ,556** | ,510** | ,491** | 1 | ,632** |
| | Sig. (2-tailed) | ,002 | ,012 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,020 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|-----|
| VAR | Pearson | ,579* | ,543* | ,610* | ,686* | ,746* | ,712* | ,713* | ,626* | ,724* | ,637** | ,681* | ,712** | ,725** | ,633** | ,689** | ,718** | ,700* | ,693** | ,636** | ,602** | ,632** | 1 |
| 22 | Correlatio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | n | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

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

➤ Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2)

Correlations

| | | VAR01 | VAR02 | VAR03 | VAR04 | VAR05 | VAR06 | VAR07 | VAR08 |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| VAR01 | Pearson Correlation | 1 | ,669** | ,692** | ,484** | ,433** | ,490** | ,486** | ,774** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR02 | Pearson Correlation | ,669** | 1 | ,648** | ,660** | ,555** | ,422** | ,482** | ,810** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR03 | Pearson Correlation | ,692** | ,648** | 1 | ,565** | ,524** | ,453** | ,523** | ,808** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR04 | Pearson Correlation | ,484** | ,660** | ,565** | 1 | ,708** | ,623** | ,328** | ,788** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR05 | Pearson Correlation | ,433** | ,555** | ,524** | ,708** | 1 | ,626** | ,448** | ,782** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | | | | | |
|-------|---------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| VAR06 | Pearson Correlation | ,490 | ,422 | ,453 | ,623 | ,626 | 1 | ,556 | ,766 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR07 | Pearson Correlation | ,486 | ,482 | ,523 | ,328 | ,448 | ,556 | 1 | ,724 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR08 | Pearson Correlation | ,774 | ,810 | ,808 | ,788 | ,782 | ,766 | ,724 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

➤ Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Correlations

| | | VAR01 | VAR02 | VAR03 | VAR04 | VAR05 | VAR06 | VAR07 | VAR08 | VAR09 |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| VAR01 | Pearson Correlation | 1 | ,665** | ,463** | ,398** | ,431** | ,461** | ,460** | ,487** | ,699** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR02 | Pearson Correlation | ,665** | 1 | ,666** | ,449** | ,402** | ,509** | ,474** | ,471** | ,760** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR03 | Pearson Correlation | ,463** | ,666** | 1 | ,589** | ,464** | ,561** | ,600** | ,347** | ,744** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR04 | Pearson Correlation | ,398** | ,449** | ,589** | 1 | ,346** | ,415** | ,358** | ,377** | ,636** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR05 | Pearson Correlation | ,431** | ,402** | ,464** | ,346** | 1 | ,603** | ,532** | ,471** | ,723** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR06 | Pearson Correlation | ,461** | ,509** | ,561** | ,415** | ,603** | 1 | ,823** | ,665** | ,846** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR07 | Pearson Correlation | ,460** | ,474** | ,600** | ,358** | ,532** | ,823** | 1 | ,586** | ,790** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| VAR08 | Pearson Correlation | ,487** | ,471** | ,347** | ,377** | ,471** | ,665** | ,586** | 1 | ,739** |

| | | | | | | | | | | |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| VAR09 | Pearson Correlation | ,699** | ,760** | ,744** | ,636** | ,723** | ,846** | ,790** | ,739** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

➤ Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,757 | 22 |

➤ Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X2)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,789 | 8 |

➤ Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,772 | 9 |

Lampiran 4

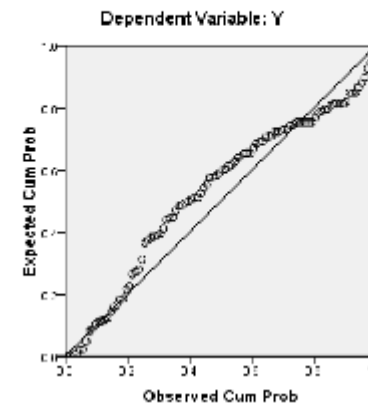
Hasil SPSS Uji Asumsi Klasik

➤ Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | Unstandardized Residual |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^a | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.57603148 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .123 |
| | Positive | .088 |
| | Negative | -.123 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1.234 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .095 |

a. Test distribution is Normal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



➤ Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|------------|---------------|-----------------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
| KEPUASAN * | Between | (Combined) | 1623,798 | 31 | 52,381 | 8,102 | ,000 |
| KUALITAS | Groups | Linearity | 1443,312 | 1 | 1443,312 | 223,239 | ,000 |
| PELAYANAN | | Deviation from Linearity | 180,487 | 30 | 6,016 | ,931 | ,575 |
| | Within Groups | | 439,642 | 68 | 6,465 | | |
| | Total | | 2063,440 | 99 | | | |

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------------|---------------|-----------------------------|-------------------|----|-------------|--------|------|
| KEPUASAN | Between | (Combined) | 1057,661 | 13 | 81,359 | 6,957 | ,000 |
| * FASILITAS | Groups | Linearity | 935,244 | 1 | 935,244 | 79,969 | ,000 |
| | | Deviation from Linearity | 122,417 | 12 | 10,201 | ,872 | ,577 |
| | Within Groups | | 1005,779 | 86 | 11,695 | | |
| | Total | | 2063,440 | 99 | | | |

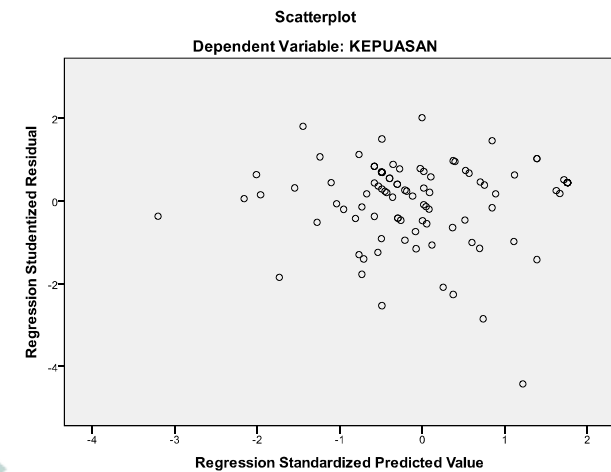
➤ Hasil Uji Multikolinearitas

| Model | Coefficients ^a | | | | | Collinearity Statistics | |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Tolerance | VIF |
| | B | Std. Error | Beta | | | | |
| 1 (Constant) | -4,219 | 2,446 | | -1,725 | ,088 | | |
| KUALITAS PELAYANAN | ,356 | ,039 | ,745 | 9,144 | ,000 | ,455 | 2,196 |
| FASILITAS | ,164 | ,109 | ,123 | 1,510 | ,134 | ,455 | 2,196 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN

➤ Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | ,983 | 1,619 | | ,607 | ,545 |
| KUALITAS PELAYANAN | ,011 | ,026 | ,062 | ,412 | ,681 |
| FASILITAS | -.003 | ,072 | -.005 | -.036 | ,971 |



| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | .983 | 1.619 | | .607 | .545 |
| KUALITAS PELAYANAN | .011 | .026 | .062 | .412 | .681 |
| FASILITAS | -.003 | .072 | -.005 | -.036 | .971 |

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 5

Hasil SPSS Uji Regresi Linear Berganda

➤ Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | -4.219 | 2.446 | | -1.725 | .088 |

| | | | | | |
|--------------------|------|------|------|-------|------|
| KUALITAS PELAYANAN | .356 | .039 | .745 | 9.144 | .000 |
| FASILITAS | .164 | .109 | .123 | 1.510 | .134 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN

➤ Hasil Uji t (Parsial)

| Model | Coefficients ^a | | | | |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | -4,219 | 2,446 | | -1,725 | ,088 |
| KUALITAS PELAYANAN | ,356 | ,039 | ,745 | 9,144 | ,000 |
| FASILITAS | ,164 | ,109 | ,123 | 1,510 | ,134 |

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | -4,219 | 2,446 | | -1,725 | ,088 |
| KUALITAS PELAYANAN | ,356 | ,039 | ,745 | 9,144 | ,000 |
| FASILITAS | ,164 | ,109 | ,123 | 1,510 | ,134 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN

➤ Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 1457.556 | 2 | 728.778 | 116.675 | .000 ^a |
| | Residual | 605.884 | 97 | 6.246 | | |
| | Total | 2063.440 | 99 | | | |

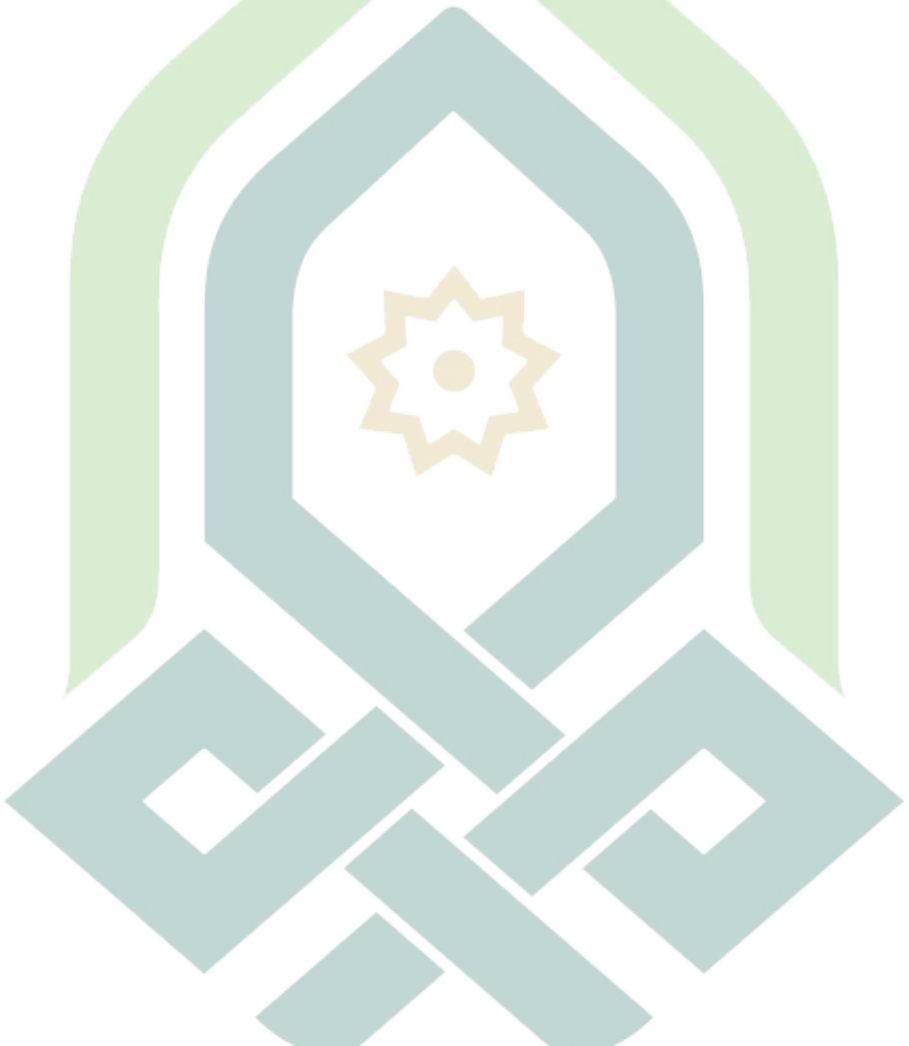
a. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN

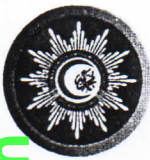
b. Dependent Variable: KEPUASAN

➤ Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .840 ^a | .706 | .700 | 2.499 |





RSI PKU MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN PEKALONGAN

Bersih, Ramah, Ihsan

SURAT KETERANGAN NOMOR : 1160 /KET/IV.6.AU/F/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Rofiansa Sulthon, S.Psi
Jabatan : Manager Administrasi, SDM, dan Binroh
RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan
Alamat Kantor : Jl. Raya Ambokembang No 42 – 44 Kedungwuni Pekalongan.

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan,
atas nama :

Nama : Siti Suryani
NIM : 2013114197


Telah melakukan Penelitian di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan dengan judul
penelitian :

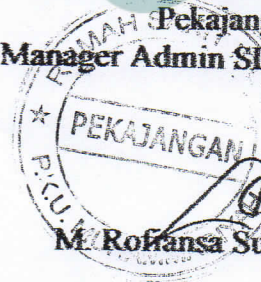
***"Pengaruh Kualitas Pelayanan & Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna
BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan
Pekalongan"***

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Pekalongan, 15 Agustus 2018

RSI PKU Muhammadiyah
Pekajangan
Manager Admin SDM dan Binroh


M. Rofiansa Sulthon, S.Psi





KEMENTERIAN AGAMA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN

Jl. Kusuma Bangsa No. 9 Pekalongan, Telp. (0285) 412575 ext : 112 | Faks. (0285) 423418
Website : perpustakaan.iainpekalongan.ac.id | Email : perpustakaan@iainpekalongan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : SITI SURYANI
NIM : 2013114197
Jurusan/Prodi : FEBI/EKONOMI SYARIAH
E-mail address : Yani.st997@gmail.com
No. Hp : 082326824735

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN PENGGUNA BPJS KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT ISLAM PKU MUHAMMADIYAH
PEKAJANGAN PEKALONGAN

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 23 Maret 2019



(SITI SURYANI)
nama terang dan tanda tangan penulis

NB : Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam Flashdisk
(Flashdisk dikembalikan)

