

DAFTAR PUSTAKA

- Adebisi, O. S. and Lawal, K. O. (2017) 'The Impact of Service Quality on Customer Loyalty : A Study of Pharmaceutical Firms', *Nigerian Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 4(2), pp. 1–5. doi: 10.12816/0037551.
- Ajao, R., Ikechukwu, I. and Olusola, A. (2012) 'Is customer satisfaction an Indicator of customer loyalty?', *Australian Journal of Business and Management Research*, 2(07), pp. 14–20.
- Akbar, F. H. *et al.* (2019) 'Influence of waiting times in dental offices towards patient satisfaction and evaluations of patient/provider relationships in Bantaeng District, South Sulawesi, Indonesia, 2018', *Journal of International Dental and Medical Research*, 12(2).
- Akbar, F. H. and Pasiga, B. (2018) 'Patient Satisfaction Level with Health Care Quality at Dental Hospital of Hasanuddin University', 127(april 2016), pp. 253–258. doi: 10.2991/icaaip-17.2018.59.
- Akbar, F. H., Pasinringi, S. and Awang, A. H. (2019) 'Factors affecting dental center service quality in indonesia', *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clinica Integrada*, 19(1), pp. 1–11. doi: 10.4034/PBOCI.2019.191.53.
- Akbar, F. H. and Pratiwi, R. (2016) 'Patient satisfaction against the quality of dental health services at dental polyclinic of Tenriawaru general hospital in Bone regency', *Journal of Dentomaxillofacial Science*, 1(3), p. 352. doi: 10.15562/jdmfs.v1i3.313.
- Akbar, G. *et al.* (2018) 'Comparison Repeat and First Visit Patient's Satisfaction With Service quality at Dental Health Centre, Bantaeng District, Indonesia', *Journal of Physical Therapy Science*, 9(1), pp. 1–11. Available at: <http://dx.doi.org/10.1016/j.neuropsychologia.2015.07.010><http://dx.doi.org/10.1016/j.visres.2014.07.001><https://doi.org/10.1016/j.humo.v.2018.08.006><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24582474><https://doi.org/10.1016/j.gaitpost.2018.12.007>
- Akroush, M. N., Dawood, S. A. and Affara, I. B. (2015) 'Service quality, customer satisfaction and loyalty in the Yemeni mobile service market', *International Journal of Services, Economics and Management*, 7(1), pp. 53–73. doi: 10.1504/IJSEM.2015.076323.
- Al-Borie, H. M. and Sheikh Damanhour, A. M. (2013) 'Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a SERVQUAL analysis', *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(1), pp. 20–30. doi: 10.1108/09526861311288613.
- Ali, D. A. (2016) 'Patient satisfaction in dental healthcare centers', *European Journal of Dentistry*, 10(3), pp. 309–314. doi: 10.4103/1305-7456.184147.

- Bahadur, W., Aziz, S. and Zulfiqar, S. (2018) 'Effect of employee empathy on customer satisfaction and loyalty during employee–customer interactions: The mediating role of customer affective commitment and perceived service quality', *Cogent Business and Management*, 5(1), pp. 1–21. doi: 10.1080/23311975.2018.1491780.
- Basuki, K. (2019) 'ANALISIS KEBUTUHAN DOKTER UMUM DENGAN MENGGUNAKAN METODE WORKLOAD INDICATOR STAFFING NEEDS (WISN) DI POLI UMUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA KENDARI TAHUN 2016', *Jurnal Online Internasional & Nasional*, 7(1), pp. 2–14.
- Budi Setyawan, F. E. *et al.* (2019) 'Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions', *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 8(1), p. 51. doi: 10.11591/ijphs.v8i1.17066.
- Bustamin, F. *et al.* (2022) 'The Empathy Of Dental Health Workers On The Level Of Patient Satisfaction And Loyalty At The Dental Hospital During The Covid 19 Pandemic', 19(2), pp. 5053–5062.
- Ching-Sung Lee (2012) 'Effect of physical attractiveness and customer perceived service quality in the cosmetology industry', *African Journal of Business Management*, 6(15), pp. 5201–5207. doi: 10.5897/ajbm11.2170.
- Connolly, D. T. and Oppenheimer, S. B. (1975) 'Cell density-dependent stimulation of glutamine synthetase activity in cultured mouse teratoma cells', *Experimental Cell Research*, 94(2), pp. 459–464. doi: 10.1016/0014-4827(75)90518-2.
- Dixit, P. B. *et al.* (2020) 'Pattern of dental problems among patients visiting a dental hospital during covid-19 pandemic', *Kathmandu University Medical Journal*, 18(2). doi: 10.3126/kumj.v18i2.32958.
- Fatima, T., Malik, S. A. and Shabbir, A. (2018) 'Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems', *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(6), pp. 1195–1214. doi: 10.1108/IJQRM-02-2017-0031.
- Habib, S. R. ashi. *et al.* (2014) 'Patient's satisfaction with the dental care provided by dental students', *Journal of Ayub Medical College, Abbottabad: JAMC*, 26(3), pp. 353–356.
- Hasan, S. and Putra, A. H. P. K. (2018) 'Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif', *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), pp. 184–196.
- Kamra, V., Singh, H. and Kumar De, K. (2016) 'Factors affecting patient satisfaction: an exploratory study for quality management in the health-care sector', *Total Quality Management and Business Excellence*, 27(9–10), pp. 1013–1027. doi: 10.1080/14783363.2015.1057488.

- Kuisma, M. *et al.* (2003) 'Customer satisfaction measurement in emergency medical services', *Academic Emergency Medicine*, 10(7). doi: 10.1197/aemj.10.7.812.
- Lee, Y. L. *et al.* (2020) 'Dental care and infection-control procedures during the COVID-19 pandemic: The experience in Taipei City Hospital, Taiwan', *Journal of Dental Sciences*, 15(3). doi: 10.1016/j.jds.2020.05.011.
- Liu, S. *et al.* (2021) 'The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust', *Inquiry (United States)*, 58. doi: 10.1177/00469580211007221.
- Molina-Hernández, J. *et al.* (2021) 'Work environment, job satisfaction and burnout among Spanish dentists: a cross-sectional study', *BMC Oral Health*, 21(1). doi: 10.1186/s12903-021-01480-9.
- Mumtaz, R. (2017) 'Service Quality Assessment At a Public Dental', 37(4), pp. 604–607.
- Naser Alolayyan, A. M. H. A. (2016) 'the Impact of Total Quality Management (Tqm) Practice on Patients ' Satisfaction Through Operational Flexibility', *International Educational Scientific Research Journal*, 2(7), pp. 16–21. doi: 10.21276/2455-295.
- Nurrahmi, M. and Al Fikri, H. (2018) 'Kualitas Pelayanan Dampaknya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang', *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 15(02). doi: 10.30651/blc.v15i02.1783.
- Pemerintah, P. N. 60 (2017) 'PERMENPAN-RB' Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Publik
- Pinem, S., Husnan, L. H. and Handayani, B. R. (2019) 'THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY WITH MODERATING EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION IN DITLANTAS POLDA NTB', *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 9(93). doi: 10.18551/rjoas.2019-09.02.
- Puspasari, D. *et al.* (2022) 'Assessment Of Patient Satisfaction With The Workload Of Medical Workers In Dental And Oral Health Services In Makassar City During The COVID-19 Pandemic', 19(2), pp. 4304–4314.
- Qomariah, N. (2016) 'Pengukuran Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit', *Seminar Nasional UMS*.
- Sadewo, M. G. *et al.* (2018) 'Penerapan C4.5 Untuk Memprediksi Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Rumkit Tk. IV 01.07.01 Pematangsiantar', *Ready Star*, 1(1).
- Samad, R. *et al.* (2018) 'Evaluation of patient satisfaction on quality of public dental health service from different dimensions in Indonesia', *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clinica Integrada*, 18(1). doi: 10.4034/PBOCI.2018.181.49.

- Sembiring, P., Sinulingga, U. and Situmorang, M. (2020) 'Patient Satisfaction Analysis of Service Quality with Importance Performance Analysis (IPA) Method and Customer Satisfaction Index (CSI)', (*lcosteerr* 2018), pp. 969–974. doi: 10.5220/0010077609690974.
- Sugiono, E., Nurwulandari, A. and Khairina, F. (2021) 'The Effect of Promotion Mix on Sales Performance Mediated by Customer Loyalty at Paul Bakery Kota Kasablanka Jakarta', *ENDLESS: International Journal of Future Studies*, 4(1), pp. 93–111. doi: 10.54783/etd.v4i1.47.
- Taiwo Adebayo, E. *et al.* (2014) 'Patient assessment of the quality of dental care services in a Nigerian hospital', *Journal of Hospital Administration*, 3(6). doi: 10.5430/jha.v3n6p20.
- Umasuthan, H., Park, O. J. and Ryu, J. H. (2017) 'Influence of empathy on hotel guests' emotional service experience', *Journal of Services Marketing*, 31(6). doi: 10.1108/JSM-06-2016-0220.
- Utari, U. (2018) 'Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar', *Universitas Hasanuddin*.
- Wibowo, H. K. and Sheellyana Junaedi (2018) 'The Impact of Service Quality, Patient Satisfaction, and Trust on Positive Word of Mouth (WOM) of Dental Clinic's Patients', *Journal of International Conference Proceedings*, 06(1), pp. 68–72.
- Widyarman, A. S. *et al.* (2020) 'COVID-19 Awareness Among Dental Professionals in Indonesia', *Frontiers in Medicine*, 7. doi: 10.3389/fmed.2020.589759.
- Woo, S. and Choi, M. (2021) 'Medical service quality, patient satisfaction and intent to revisit: Case study of public hub hospitals in the Republic of Korea', *PLoS ONE*, 16(6 June 2021), pp. 1–17. doi: 10.1371/journal.pone.0252241.
- Zhou, W. J. *et al.* (2017) 'Determinants of patient loyalty to healthcare providers: An integrative review', *International Journal for Quality in Health Care*, pp. 442–449. doi: 10.1093/intqhc/mzx058.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUISIONER KEPUASAN dan LOYALITAS PASIEN

Jenis Kelamin: Lama anda perawatan di Rumah Sakit ini:

- Pria kurang dari 3 kunjungan
 Wanita 3 – 6 Kunjungan
 7 – 15 Kunjungan
 diatas 15 Kunjungan

Umur Anda saat ini: Pekerjaan Anda saat ini:

- 17 – 24 tahun Pelajar/Mahasiswa
 25 – 34 tahun Pegawai Negeri
 35 – 49 tahun Pegawai Swasta
 50 – 64 tahun Buruh
 65 tahun keatas Pedagang
 Tidak bekerja
 Lain-lain,sebutkan

Pendidikan akhir yang anda miliki:

- Tidak Sekolah
 SD
 SLTP
 SLTA
 DIPLOMA () S-1
 S-2
 S-3

I. KUISIONER KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

Keterangan cara pengisian:

Berilah tanda (X) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan “TINGKAT KEPUASAN” yang diterima dalam pelayanan, pada kolom:

1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas

Daftar Pertanyaan

No	Tingkat Kepuasan Mengenai Jaminan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Kerahasiaan penyakit pasien	5	4	3	2	1
2	Penjelasan dokter tentang prosedur kerja	5	4	3	2	1
3	Kemampuan dan pengetahuan dokter dalam menangani keluhan pasien	5	4	3	2	1
4	Penjelasan dokter mudah dipahami	5	4	3	2	1
	Tingkat Kepuasan Mengenai Empati					
5	Sikap Keseriusan dokter dalam memeriksa pasien	5	4	3	2	1
6	Perhatian dokter pada saat mengerjakan pasien	5	4	3	2	1
7	Kejelasan memberikan informasi tentang penyakit	5	4	3	2	1
8	Kejelasan dalam memberikan instruksi sebelum dilakukan perawatan	5	4	3	2	1
9	Kejelasan Informasi Petugas administrasi	5	4	3	2	1
	Tingkat Kepuasan Mengenai Ketanggapan					
10	Kecepatan dalam menangani keluhan pasien	5	4	3	2	1
11	Ketanggapan dokter gigi dalam menangani keluhan pasien	5	4	3	2	1
12	Kecepatan dalam memberikan pelayanan di bagian administrasi	5	4	3	2	1
	Tingkat Kepuasan Mengenai Penampilan Fisik					
13	Penampilan Dokter Gigi	5	4	3	2	1
14	Kebersihan Rumah Sakit	5	4	3	2	1
15	Kerapihan Rumah Sakit	5	4	3	2	1
16	Kebersihan Ruang Tunggu	5	4	3	2	1
17	Kebersihan peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan pasien	5	4	3	2	1
18	Kelengkapan Peralatan	5	4	3	2	1
	Tingkat Kepuasan Mengenai Layanan Medis					
19	Efektivitas Jasa Medis	5	4	3	2	1
20	Manfaat tiap layanan yang disediakan	5	4	3	2	1

II. KUISIONER LOYALITAS PASIEN

Keterangan cara pengisian:

Berilah tanda (X) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan “TINGKAT LOYALITAS” pasien, pada kolom:

1. Sangat Tidak Bersedia 2. Tidak Bersedia 3. Bersedia 4. Sangat Bersedia

No	Indikator <i>Repeat Purchase</i>	Sangat Bersedia	Bersedia	Tidak Bersedia	Sangat Tidak Bersedia
1	Saya bersedia memeriksakan diri lagi di RSGM ini apabila saat saya memerlukan lagi	4	3	2	1
2	Saya akan menjadikan RSGM ini menjadi pilihan utama ketika ingin memeriksakan keluhan tentang gigi dan mulut	4	3	2	1
Indikator <i>Pay More</i>					
3	Saya akan selalu mencari informasi mengenai RSGM ini	4	3	2	1
4	Bila dianjurkan, saya akan melakukan pemeriksaan dibagian lain (radiologi/poli gigi spesialistik lainnya)	4	3	2	1
Indikator <i>Retention</i>					
5	Saya bersedia untuk tetap melakukan kunjungan di RSGM ini walaupun ada RSGM/klinik gig lainnya	4	3	2	1
6	Bagi saya, RSGM ini ada lah tempat perawatan gigi dan mulut yang terbaik	4	3	2	1
Indikator <i>Advocate</i>					
7	Selama RSGM ini ada saya akan tetap menggunakan jasa rumah sakit ini	4	3	2	1
8	Apabila suatu saat kerabat sya membutuhkan perawatan gigi dan mulutnya maka saya akan merekomendasikan Rumah Sakit ini.	4	3	2	1

Lampiran 2 Etik Penelitian

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT
KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN
Sekretariat : Lantai 2, Gedung Lama RSGM Unhas
Jl. Kande No. 5 Makassar
Contact Person: drg. Muhammad Iqbal, Sp.Prost/aur Aedah AR, TELP. 081342971013/08114919191

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK
Nomor: 0005/PL.09/KEPK FKG-RSGM UNHAS/2022
Tanggal: 04 Januari 2022

Dengan ini menyatakan bahwa protokol dan dokumen yang berhubungan dengan protokol berikut ini telah mendapatkan persetujuan etik:

No. Protokol	UH 17120589	No Protokol Sponsor	
Peneliti Utama	drg. Firdasari Bustamin	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Faktor Determinan yang Mempengaruhi Loyalitas dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di RSGM Kota Makassar		
No. Versi Protokol	1	Tanggal Versi	30 Desember 2021
No. Versi Protokol		Tanggal Versi	
Tempat Penelitian	Makassar		
Dokumen Lain			
Jenis Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku 04 Januari 2022- 04 Januari 2023	Frekuensi Review Lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama: Dr. drg. Marhamah, M.Kes	Tanda Tangan	Tanggal
Sekretaris Komisi Etik Penelitian	Nama: drg. Muhammad Iqbal, Sp.Prost	Tanda Tangan	Tanggal

Kewajiban peneliti utama:

- Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum diimplementasikan
- Menyerahkan laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan lapor SUSAR dalam 72 jam setelah peneliti utama menerima laporan.
- Menyerahkan laporan kemajuan (*progress report*) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah.
- Menyerahkan laporan akhir setelah penelitian berakhir.
- Melaporkan penyimpangan dari protokol yang disetujui (*protocol deviation/violation*)
- Mematuhi semua aturan yang berlaku.

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 25561/S.01/PTSP/2022
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Kepala LADOKGI TNI-AL Yos Sudarso

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kedokteran Gigi Univ. Hasanuddin Makassar Nomor : 035/UN4.13.1/PT.01.04/2022 tanggal 03 Januari 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **FIRDASARI BUSTAMIN**
Nomor Pokok : J012201004
Program Studi : Kedokteran Gigi
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S2)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Tesis, dengan judul :

" FAKTOR DETERMINAN YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RSGM DI KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **17 Januari s/d 17 Februari 2022**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 17 Januari 2022

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

Ir. H. DENNY IRAWAN SAARDI, M.Si
Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19620624 199303 1 003

Tembusan Yth
1. Dekan Fak. Kedokteran Gigi Univ. Hasanuddin Makassar di Makassar;
2. Peringkat.

SIMP PTSP 17-01-2022



Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231





PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 25133/S.01/PTSP/2022
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian**

KepadaYth.
Kepala Pusat Pelayanan Kesehatan Gigi
dan Mulut

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kedokteran Gigi Univ. Hasanuddin Makassar Nomor
: 035/UN4.13.1/PT.01.04/2022 tanggal 03 Januari 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : FIRDASARI BUSTAMIN
Nomor Pokok : J012201004
Program Studi : Kedokteran Gigi
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S2)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Tesis, dengan judul

**" FAKTOR DETERMINAN YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RSGM DI KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 10 Januari s/d 10 Februari 2022

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 05 Januari 2022.

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

Ir. H. DENNY IRAWAN SAARDI, M.Si
Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19620624 199303 1 003

Tembusan Yth
1. Dekan Fak. Kedokteran Gigi Univ. Hasanuddin Makassar di Makassar,
2. Penitipgal

SIMP PTSP 05-01-2022



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231



Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian



Lampiran 5 Hasil Analisis Data

Regression

Notes

Output Created		27-JUL-2022 21:02:16
Comments		
Input	Data	C:\Users\petjo\OneDrive - 365 users\DYNA PUSPASARI [KULIAH]\fido.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	RS=1 (FILTER)
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	104
	Missing Value Handling	Definition of Missing
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT k.kepuasan /METHOD=ENTER k.jaminan k.empati k.ketanggapan k.penampilanfisik k.layananmedis.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02
	Memory Required	6576 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	k.layananmedis, k.penampilanfisi k, k.jaminan, k.ketanggapan, k.empati ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: k.kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.915 ^a	.837	.829	.20400

a. Predictors: (Constant), k.layananmedis, k.penampilanfisik, k.jaminan, k.ketanggapan, k.empati

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.960	5	4.192	100.729	.000 ^b
	Residual	4.078	98	.042		
	Total	25.038	103			

a. Dependent Variable: k.kepuasan

b. Predictors: (Constant), k.layananmedis, k.penampilanfisik, k.jaminan, k.ketanggapan, k.empati

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.080	.081		-.990	.324
	k.jaminan	.117	.062	.119	1.890	.062
	k.empati	.350	.075	.352	4.646	.000

k.ketanggapan	.322	.062	.326	5.172	.000
k.penampilanfisik	.150	.051	.150	2.939	.004
k.layananmedis	.138	.061	.141	2.258	.026

a. Dependent Variable: k.kepuasan

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT k.loyalitas

/METHOD=ENTER k.jaminan k.empati k.ketanggapan k.penampilanfisik k.layananmedis.

Regression

Notes

Output Created	27-JUL-2022 21:18:20	
Comments		
Input	Data	C:\Users\petjo\OneDrive - 365 users\DYNA PUSPASARI [KULIAH]\fido.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	RS=1 (FILTER)
	Weight	<none>
	Split File	<none>

	N of Rows in Working Data File	104
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT k.loyalitas /METHOD=ENTER k.jaminan k.empati k.ketanggapan k.penampilanfisik k.layananmedis.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,03
	Memory Required	6576 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	k.layananmedis, k.penampilanfisi k, k.jaminan, k.ketanggapan, k.empati ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: k.loyalitas

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.628 ^a	.395	.364	.39959

a. Predictors: (Constant), k.layananmedis, k.penampilanfisik, k.jaminan, k.ketanggapan, k.empati

a. Dependent Variable: k.loyalitas

b. Predictors: (Constant), k.layananmedis, k.penampilanfisik, k.jaminan, k.ketanggapan, k.empati

1	Regression	10.198	5	2.040	12.774	.000 ^b
	Residual	15.648	98	.160		
	Total	25.846	103			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	.377	.159		2.369	.020
	k.jaminan	-.053	.121	-.053	-.439	.661
	k.empati	.201	.148	.199	1.359	.177
	k.ketanggapan	.331	.122	.330	2.716	.008
	k.penampilanfisik	.203	.100	.200	2.036	.044
	k.layananmedis	.059	.120	.059	.496	.621

a. Dependent Variable: k.loyalitas

USE ALL.

COMPUTE filter_\$(RS=2).

VARIABLE LABELS filter_\$(RS=2 (FILTER)).

VALUE LABELS filter_\$(0 'Not Selected' 1 'Selected').

FORMATS filter_\$(f1.0).

FILTER BY filter_\$(1).

EXECUTE.

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT k.loyalitas

/METHOD=ENTER k.jaminan k.empati k.ketanggapan k.penampilanfisik k.layananmedis

Regression

Notes

Output Created		27-JUL-2022 21:24:58
Comments		
Input	Data	C:\Users\petjo\OneDrive - 365 users\DYNA PUSPASARI [KULIAH]\fido.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	RS=2 (FILTER)
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	93
	Missing Value Handling	Definition of Missing
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT k.loyalitas /METHOD=ENTER k.jaminan k.empati k.ketanggapan k.penampilanfisik k.layananmedis.
Resources	Processor Time	00:00:00,05
	Elapsed Time	00:00:00,09
	Memory Required	6576 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	k.layananmedis, k.jaminan, k.penampilanfisi k, k.ketanggapan, k.empati ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: k.loyalitas

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.702 ^a	.493	.464	.36758

a. Predictors: (Constant), k.layananmedis, k.jaminan, k.penampilanfisik, k.ketanggapan, k.empati

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.428	5	2.286	16.915	.000 ^b
	Residual	11.755	87	.135		
	Total	23.183	92			

a. Dependent Variable: k.loyalitas

b. Predictors: (Constant), k.layananmedis, k.jaminan, k.penampilanfisik, k.ketanggapan, k.empati

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.289	.147		1.970	.052
	k.jaminan	-.127	.108	-.126	-1.176	.243
	k.empati	.666	.140	.638	4.765	.000
	k.ketanggapan	-.146	.126	-.144	-1.154	.252
	k.penampilanfisik	.315	.110	.315	2.873	.005
	k.layananmedis	.016	.130	.016	.125	.901

a. Dependent Variable: k.loyalitas

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT k.kepuasan

/METHOD=ENTER k.jaminan k.empati k.ketanggapan k.penampilanfisik k.layananmedis.

Regression

Notes

Output Created		27-JUL-2022 21:31:57
Comments		
Input	Data	C:\Users\petjo\OneDrive - 365 users\DYNA PUSPASARI [KULIAH]\fido.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	RS=2 (FILTER)
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	93
	Missing Value Handling	Definition of Missing
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT k.kepuasan /METHOD=ENTER k.jaminan k.empati k.ketanggapan k.penampilanfisik k.layananmedis.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02
	Memory Required	6576 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	k.layananmedis, k.jaminan, k.penampilanfisi k, k.ketanggapan, k.empati ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: k.kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.935 ^a	.875	.868	.17984

a. Predictors: (Constant), k.layananmedis, k.jaminan, k.penampilanfisik, k.ketanggapan, k.empati

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.659	5	3.932	121.576	.000 ^b
	Residual	2.814	87	.032		
	Total	22.473	92			

a. Dependent Variable: k.kepuasan

b. Predictors: (Constant), k.layananmedis, k.jaminan, k.penampilanfisik, k.ketanggapan, k.empati

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	-.118	.072		-1.638	.105
	k.jaminan	.223	.053	.225	4.227	.000
	k.empati	.310	.068	.301	4.529	.000
	k.ketanggapan	.211	.062	.212	3.423	.001
	k.penampilanfisik	.260	.054	.264	4.848	.000
	k.layananmedis	.096	.064	.097	1.505	.136

a. Dependent Variable: k.kepuasan

USE ALL.

COMPUTE filter_\$(RS=3).

VARIABLE LABELS filter_\$(RS=3 (FILTER)).

VALUE LABELS filter_\$(0 'Not Selected' 1 'Selected').

FORMATS filter_\$(f1.0).

FILTER BY filter_\$().

EXECUTE.

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT k.kepuasan

/METHOD=ENTER k.jaminan k.empati k.ketanggapan k.penampilanfisik k.layananmedis.

Regression

Notes

Output Created		27-JUL-2022 21:34:11
Comments		
Input	Data	C:\Users\petjo\OneDrive - 365 users\DYNA PUSPASARI [KULIAH]\fido.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	RS=3 (FILTER)
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	86
	Missing Value Handling	Definition of Missing
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

a. Dependent Variable: k.kepuasan

Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT k.kepuasan /METHOD=ENTER k.jaminan k.empati k.ketanggapan k.penampilanfisik k.layananmedis.
Resources	Processor Time	00:00:00,05
	Elapsed Time	00:00:00,10
	Memory Required	6576 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	k.layananmedis, k.jaminan, k.penampilanfisi k, k.empati, k.ketanggapan ^b	.	Enter

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.916 ^a	.839	.829	.20708

a. Predictors: (Constant), k.layananmedis, k.jaminan, k.penampilanfisik, k.empati, k.ketanggapan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.883	5	3.577	83.408	.000 ^b
	Residual	3.431	80	.043		
	Total	21.314	85			

a. Dependent Variable: k.kepuasan

b. Predictors: (Constant), k.layananmedis, k.jaminan, k.penampilanfisik, k.empati, k.ketanggapan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.076	.084		-.901	.370
	k.jaminan	.148	.063	.149	2.335	.022
	k.empati	.420	.079	.417	5.310	.000
	k.ketanggapan	.217	.080	.218	2.707	.008
	k.penampilanfisik	.213	.062	.214	3.423	.001
	k.layananmedis	.060	.073	.060	.826	.411

a. Dependent Variable: k.kepuasan

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT k.loyalitas

/METHOD=ENTER k.jaminan k.empati k.ketanggapan k.penampilanfisik k.layananmedis.

Regression

Notes

Output Created		27-JUL-2022 21:36:20
Comments		
Input	Data	C:\Users\petjo\OneDrive - 365 users\DYNA PUSPASARI [KULIAH]\fido.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	RS=3 (FILTER)
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	86
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT k.loyalitas /METHOD=ENTER k.jaminan k.empati k.ketanggapan k.penampilanfisik k.layananmedis.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,04
	Memory Required	6576 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	k.layananmedis, k.jaminan, k.penampilanfisi k, k.empati, k.ketanggapan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: k.loyalitas

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 ^a	.544	.516	.34524

a. Predictors: (Constant), k.layananmedis, k.jaminan, k.penampilanfisik, k.empati, k.ketanggapan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.395	5	2.279	19.121	.000 ^b
	Residual	9.535	80	.119		
	Total	20.930	85			

a. Dependent Variable: k.loyalitas

b. Predictors: (Constant), k.layananmedis, k.jaminan, k.penampilanfisik, k.empati, k.ketanggapan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	.184	.140		1.315	.192
	k.jaminan	.045	.106	.045	.423	.673
	k.empati	.113	.132	.114	.859	.393
	k.ketanggapan	-.033	.134	-.034	-.250	.803
	k.penampilanfisik	.266	.104	.269	2.556	.012
	k.layananmedis	.438	.121	.442	3.615	.001

a. Dependent Variable: k.loyalitas

FILTER OFF.

USE ALL.

EXECUTE.

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT k.loyalitas

/METHOD=ENTER k.jaminan k.empati k.ketanggapan k.penampilanfisik k.layananmedis.

Regression

Notes

Output Created		27-JUL-2022 21:38:31
Comments		
Input	Data	C:\Users\petjo\OneDrive - 365 users\DYNA PUSPASARI [KULIAH]\fido.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	283
	Missing Value Handling	Definition of Missing
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT k.loyalitas /METHOD=ENTER k.jaminan k.empati k.ketanggapan k.penampilanfisik k.layananmedis.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,08
	Memory Required	6576 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	k.layananmedis, k.jaminan, k.penampilanfisi k, k.ketanggapan, k.empati ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: k.loyalitas

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.655 ^a	.429	.419	.38158

a. Predictors: (Constant), k.layananmedis, k.jaminan, k.penampilanfisik, k.ketanggapan, k.empati

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.311	5	6.062	41.635	.000 ^b
	Residual	40.332	277	.146		
	Total	70.643	282			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t
		B	Std. Error	Coefficients	
	Beta				
1	(Constant)	.297	.088		3.380
	k.jaminan	-.045	.065	-.045	-.697
	k.empati	.310	.081	.304	3.811
	k.ketanggapan	.090	.074	.090	1.213
	k.penampilanfisik	.251	.061	.250	4.142
	k.layananmedis	.152	.072	.153	2.105

a. Dependent Variable: k.loyalitas

b. Predictors: (Constant), k.layananmedis, k.jaminan, k.penampilanfisik, k.ketanggapan, k.empati

a. Dependent Variable: k.loyalitas

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT k.kepuasan

/METHOD=ENTER k.jaminan k.empati k.ketanggapan k.penampilanfisik k.layananmedis.

Regression

Notes

Output Created		27-JUL-2022 21:41:21
Comments		
Input	Data	C:\Users\petjo\OneDrive - 365 users\DYNA PUSPASARI [KULIAH]\fido.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	283
	Missing Value Handling	Definition of Missing
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax	REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT k.kepuasan /METHOD=ENTER k.jaminan k.empati k.ketanggapan k.penampilanfisik k.layananmedis.	

Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02
	Memory Required	6576 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	k.layananmedis, k.jaminan, k.penampilanfisi k, k.ketanggapan, k.empati ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: k.kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.920 ^a	.846	.843	.19566

a. Predictors: (Constant), k.layananmedis, k.jaminan, k.penampilanfisik, k.ketanggapan, k.empati

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58.357	5	11.671	304.872	.000 ^b
	Residual	10.604	277	.038		
	Total	68.961	282			

a. Dependent Variable: k.kepuasan

b. Predictors: (Constant), k.layananmedis, k.jaminan, k.penampilanfisik, k.ketanggapan, k.empati

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.097	.045		-2.165	.031
	k.jaminan	.161	.033	.163	4.860	.000
	k.empati	.356	.042	.354	8.536	.000
	k.ketanggapan	.263	.038	.265	6.905	.000
	k.penampilanfisik	.202	.031	.203	6.486	.000
	k.layananmedis	.098	.037	.099	2.644	.009

a. Dependent Variable: k.kepuasan