

## DAFTAR PUSTAKA

- A Zaiid, ahmed. (2020). The Impact Of Total Quality Management Of Perceived Service Quality Of Patient Satisfaction And Behavior Intention In Palestinian Health Care Organization.
- Anggraini Susanti, Amran Razak, dkk, 2021, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Pada Masa Pandemi Covid-19. Jurnal Mahasiswa Magister Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Muslim Indonesia
- Abdulaziz Ar. Bajamal, Supriyantoro, dkk, 2020, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit. Jurnal Mahasiswa Magister administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul.
- Ayudia Popy Sesilia,. (2019). Kepuasan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Teknologi (Tele-Health) Dimasa Pandemi Covid-19 : Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Kesehatan.
- Aji. (2011). Analisis Pengaruh Pelayanan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien di Klinik As Syifa di Kab. Bekasi
- Ardoni, Ardoni. *ANALISIS WAITING TIME, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN POLIKLINIK DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI RUMAH SAKIT PARU SUMATERA BARAT*. Diss. Univesitas Putra Indonesia YPTK, 2022.
- Budiman Imran, Abdul Haeba Ramli, 2019. Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Pasien Di Provinsi Sulawesi Barat, Jurnal Mahasiswa Institut Agama Islam Darul Da'wah Wal Irsyad Polewali Mandar, [budhy\\_mks@yahoo.com](mailto:budhy_mks@yahoo.com) [abdul\\_haeba@trisakti.ac.id](mailto:abdul_haeba@trisakti.ac.id)
- Is Fadhila, Dwi Ayus Lestari. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung Di RSUD Al-Islam H. M. Mawardi Krian Sidoarjo
- I Gusti Ayu Candra Dewi, Dewa Nyoman Benni Kusyana, 2023. Peningkatan Kepuasan Pasien Melalui Kepercayaan, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan. Jurnal Mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia. [Candradewi260197@gmail.com](mailto:Candradewi260197@gmail.com)
- Khairul Iksan, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Isna Medika Kuta Cilego.
- Lestari, Edyunus. dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah

Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya.

Pambudi, Nugroho Agung. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Revisit Intention dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pasien sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pasien Rawat Inap di RSUD Permata Medika Kebumen)*. Diss. Universitas Putra Bangsa, 2021.

Supriyanto, Yuda, and Harry Soesanto. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang*. Diss. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2012.

Wadhwa, Sunny, and Indra Jaya. "PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS RUMAH SAKIT AIRAN RAYA LAMPUNG SELATAN)." *Jurnal Bisnis Darmajaya* 8.2 (2022): 91-104.

Wulaisfan, Randa, and Yulianti Fauziah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pasien Rawat Inap Di RSUD Dewi Sartika Kendari." *Window of Health: Jurnal Kesehatan* (2019): 97-105.

Sartika Kendari." *Window of Health: Jurnal Kesehatan* (2019): 97-105.

Fitriyani, Sela. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Studi Kasus Di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan)*. Diss. IAIN PEKALONGAN, 2020.

Bahri, Muhammad Yasdar, and Sitti Patimah. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang." *Journal of Muslim Community Health* 4.4 (2023): 180-191.

Surasdiman, Surasdiman, Gunawan Bata Ilyas, and Mansur Azis. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng." *YUME: Journal of Management* 2.1 (2019).

Sutanto, Heri, Alwi Suddin, and Untung Sriwidodo. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN PENGGUNA BPJS DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI POLIKLINIK RAWAT JALAN RSUI BANYU BENING BOYOLALI." *JURNAL MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA* 13.2 (2019).

Mulyono, Sri. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Customer Loyalty Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta." *Relevance: Journal of Management and Business* 2.2 (2019).

- Mulyono, Sri. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Customer Loyalty Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta." *Relevance: Journal of Management and Business* 2.2 (2019).
- Ritonga, Hariani. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat*. Diss. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019.
- Surasdiman, Surasdiman, Gunawan Bata Ilyas, and Mansur Azis. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng." *YUME: Journal of Management* 2.1 (2019).
- Liskha Ayuningrum. 2022. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Home Care Pada Situasi Pandemi Covid-19 di Puskesmas Pancerakkang Kota Makassar
- Mongkaren,. 2013. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado
- Nursapriani, Muh. Abdul Anwar, dkk, 2021. Pengaruh Strategi Perceived Value Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Di Rumah Sakit Universitas [HasanuddinKotaMakassar.Aprilmop85@gmail.com](mailto:HasanuddinKotaMakassar.Aprilmop85@gmail.com)[Muhabduhanwar@umsrappang.ac.id](mailto:Muhabduhanwar@umsrappang.ac.id)
- Nur Fatimah Baharuddin. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Kota Makassar
- Ulung Utari,Fridawaty,.dkk (2021). Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar
- Raopah Pratiwi. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Intalasi Rawat Inap RSUD Massenrempulu Kab. Enrekang
- Sunny Wadwa, Indra Jaya, 2022. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan). *Jurnal Mahasiswa Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya*.

# LAMPIRAN

Hal : Pengambilan Data Kuesioner

Lampiran : 5 lembar

Kepada Yth :

Bapak/Ibu Responden

(Pasien rawat inap di Rumah Sakit Universitas Makassar)

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dalam rangka menyelesaikan Tesis pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar. Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurmala wati

Nim : A012221046

Program Studi : Magister Manajemen

Judul Penelitian ; Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Rumah Sakit dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Kota Makassar

Dengan ini, saya memohon bantuan Bapak/Ibu pasien rawat inap di Rumah Sakit Unhas kota Makassar agar berkenan memberikan jawaban atas pernyataan kuesioner yang telah saya siapkan dilembar berikutnya. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kompetensi dan kinerja Tenaga Medis di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Kota Makassar

Demikian atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Makassar, 15 Desember 2023

Peneliti

(Nurmala Wati)

## **Panduan Pengisian Kuesioner**

1. Bapak/Ibu silahkan untuk membaca panduan ini hingga selesai
2. Berilah tanda ( ) untuk kolom jenis kelamin, usia, pendidikan dan lama di rawat di Rumah sakit.
3. Pilihlah salah satu jawaban dari kelima pernyataan yang paling sesuai dengan cara memberikan tanda silang (X) pada salah satu kolom pernyataan yang tersedia.
4. Data responden tidak akan di publikasikan dan disalahgunakan melainkan hanya digunakan sesuai dengan kepentingan penelitian ini.
5. Keterangan jawaban pernyataan adalah sebagai berikut :
  - STS : SANGAT TIDAK SETUJU
  - TS : TIDAK SETUJU
  - N : NETRAL
  - S : SETUJU
  - SS : SANGAT SETUJU
6. Setiap jawaban anda sangat penting untuk penelitian ini.
7. Terima Kasih

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin
  - a. Laki-Laki
  - b. Perempuan
4. Pendidikan terakhir :
  - a. SMA / SLTA Sederajat
  - b. Diploma 3
  - c. Strata 1
5. Lama di Rawat di Rumah Sakit Unhas :
  - a. 1-3 hari
  - b. 3-5 hari
  - c. 5-7 hari
6. Jenis Penjamin (Pembayaran) yang digunakan :
  - a. Swasta / Umum
  - b. BPJS
  - c. Asuransi

**KUESIONER KUALITAS PELAYANAN (X1)**

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
<b>I. Tangibles (Bukti Fisik)</b>						
1	Fasilitas ruang tunggu Rumah Sakit bersih dan nyaman					
2	Fasilitas ruang rawat inap Rumah Sakit bersih dan nyaman					
3	Peralatan medis yang digunakan tenaga medis sesuai dengan standar Rumah Sakit / prosedur					
4	Ketersediaan fasilitas di ruang rawat inap lengkap sesuai dengan standar Rumah Sakit					
5	Kerapian dan kebersihan tenaga medis baik					
<b>II. Responsiveness (Daya Tanggap)</b>						
6	Pelayanan administrasi dan tenaga medis cepat tanggap					
7	Penanganan keluhan oleh tenaga medis atau non medis cepat					
8	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur RS					
9	Tenaga medis dan administrasi melayani pasien dengan baik, ramah dan sopan					
<b>III. Reability (Keandalan)</b>						
10	kompetensi dokter memadai sesuai standar Rumah Sakit					
11	kompetensi perawat memadai sesuai standar					
12	kompetensi tenaga medis dan tenaga administrasi memadai sesuai standar					
13	Petugas layanan pendaftaran memberi pelayanan cepat					
14	Waktu antrian pelayanan berjalan dengan baik					
15	Jadwal pelayanan pasien tepat waktu					
<b>IV. Assurance (Jaminan)</b>						
16	Kredibilitas tenaga medis baik					
17	Kredibilitas Manajemen Rumah Sakit baik					
18	Keamanan lingkungan di Rumah Sakit terjamin					
19	Keamanan selama perawatan terjamin					
20	Kompetensi dokter dan perawat termasuk lisensi selalu update					
<b>V. Emphaty (Empati)</b>						
21	Tenaga medis tidak memandang status social dan memperlakukan peserta dengan ramah dan sopan					
22	Sistem administrasi pelayanan Rumah Sakit teratur dan mudah dijalankan					
23	Petugas rawat inap ramah kepada pasien					



### **KUESIONER KEPUASAN PASIEN**

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
<b>I. Kelengkapan &amp; Ketetapan Informasi</b>						
1	Tenaga medis memberitahukan jenis penyakit secara lengkap, jelas dan mudah dimengerti					
2	Tenaga medis selalu menerangkan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien					
<b>II. Penurunan Kecemasan</b>						
3	Tenaga medis mendengarkan keluhan tentang penyakit pasien serta memberikan jalan keluar yang sesuai					
4	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien					
<b>III. Perawat Tampil Profesional</b>						
5	Tenaga medis memberikan pelayanan dengan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan					
6	Tenaga medis berpenampilan rapi dan bersih					
<b>IV. Pasien Merasa Nyaman</b>						
7	Tenaga medis memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien					
8	Tenaga medis memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pasien					
<b>V. Terhindar Dari Bahaya</b>						
9	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat					
10	Tenaga medis melayani dengan sikap menyakinkan sehingga pasien merasa aman					
<b>VI Perawat Ramah &amp; Empati</b>						
11	Tenaga medis bersikap cekatan serta menghargai pasien					
12	Tenaga medis dalam melayani bersikap sopan dan ramah					

**KUESIONER KEPERCAYAAN PASIEN**

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Kinerja tenaga medis sesuai harapan pasien					
2	Pasien percaya bahwa petugas bekerja sesuai standar Rumah Sakit					
3	Pasien percaya bahwa petugas mampu memberikan penanganan yang benar					
4	Pasien percaya bahwa pelayanan yang diberikan bersifat konsisten					
5	Kepercayaan terhadap Rumah Sakit akan bertahan lama					

**KUESIONER FASILITAS RUMAH SAKIT**

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Tersedianya jaringan internet yang memadai					
2	Fasilitas dan media diruang rawat inap terawat dengan baik dan memadai					
3	Ruang rawat inap nyaman dan bersih untuk di tempati					
4	Fasilitas dan media di laboratorium memadai, terawatt dan berfungsi dengan baik					
6	Sarana parkir tersedia, aman dan tertib					

7	Sarana untuk sholat terawat dengan baik dan memadai					
8	Ruang rawat inap memiliki tempat tidur yang bisa diatur sesuai kebutuhan pasien					
9	Kamar pasien rawat inap memiliki TV untuk menghibur pasien					
10	Kamar pasien rawat inap memiliki tempat untuk penunggu pasien					
11	Ruang rawat inap memiliki kamar mandi yang bersih dan nyaman					

### 1. Hasil Jawaban responden untuk variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total		Mean	Kriteria
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
<b>I. Tangibles (Bukti Fisik)</b>														
Fasilitas ruang tunggu Rumah Sakit bersih dan nyaman	27	27%	58	58%	15	15%					100	100%	4,12	baik
Fasilitas ruang rawat inap Rumah Sakit bersih dan nyaman	27	27%	53	53%	20	20%					100	100%	4,07	baik
Peralatan medis yang digunakan tenaga medis sesuai dengan standar Rumah Sakit / prosedur	22	22%	58	58%	20	20%					100	100%	4,02	baik
Ketersediaan fasilitas di ruang rawat inap lengkap sesuai dengan standar Rumah Sakit	25	25%	57	57%	17	17%	1	1%			100	100%	4,06	baik
Kerapian dan kebersihan tenaga medis baik	13	13%	64	64%	23	23%					100	100%	3,90	baik
<b>Rata-Rata</b>	<b>22,8</b>	<b>0,2</b>	<b>58,0</b>	<b>0,6</b>	<b>19,0</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>100</b>	<b>1,0</b>	<b>4,03</b>	<b>baik</b>
<b>II.Responsiveness (Daya Tanggap)</b>														
Pelayanan administrasi dan tenaga medis cepat tanggap	16	16%	55	55%	22	22%	7	7%			100	100%	3,80	Baik
Penanganan keluhan oleh tenaga medis atau non medis cepat	35	35%	56	56%	9	9%					100	100%	4,26	Baik
Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur RS	27	27%	54	54%	19	19%					100	100%	4,08	Baik
Tenaga medis dan administrasi melayani pasien dengan baik, ramah dan sopan	25	25%	47	47%	27	27%	1	1%			100	100%	3,96	Baik

<b>Rata-Rata</b>	<b>25,8</b>	<b>0,3</b>	<b>53</b>	<b>0,53</b>	<b>19,3</b>	<b>0,19</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>4,03</b>	<b>Baik</b>
<b>III. Reability (Keandalan)</b>														
kompetensi dokter memadai sesuai standar Rumah Sakit	38	38%	49	49%	13	13%					100	100%	4,25	Baik
kompetensi perawat memadai sesuai standar	29	29%	53	53%	18	18%					100	100%	4,11	Baik
kompetensi tenaga medis dan tenaga administrasi memadai sesuai standar	30	30%	54	54%	16	16%					100	100%	4,14	Baik
Petugas layanan pendaftaran memberi pelayanan cepat			7	7%	19	19%	63	63%	11	##	100	100%	2,22	Tidak Baik
Waktu antrian pelayanan berjalan dengan baik	2	2%	6	6%	22	22%	68	68%	2	2%	100	100%	2,38	Tidak Baik
Jadwal pelayanan pasien tepat waktu	7	7%	22	22%	19	19%	52	52%			100	100%	2,84	Tidak Baik
<b>Rata-Rata</b>	<b>33,5</b>	<b>0,3</b>	<b>51</b>	<b>0,51</b>	<b>15,5</b>	<b>0,16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>3,32</b>	<b>Sedang</b>
<b>IV. Assurance (Jaminan)</b>														
Kredibilitas tenaga medis baik	24	24%	58	58%	17	17%	1	1%			100	100%	4,05	Baik
Kredibilitas Manajemen Rumah Sakit baik	30	30%	53	53%	17	17%					100	100%	4,13	Baik
Keamanan lingkungan di Rumah Sakit terjamin	34	34%	55	55%	11	11%					100	100%	4,23	Baik
Keamanan selama perawatan terjamin	27	27%	48	48%	19	19%	5	5%	1	1%	100	100%	3,95	Baik
Kompetensi dokter dan perawat termasuk lisensi selalu update	24	24%	57	57%	15	15%	3	3%	1	1%	100	100%	4,00	Baik
<b>Rata-Rata</b>	<b>29,3</b>	<b>0,3</b>	<b>55,3</b>	<b>0,55</b>	<b>15</b>	<b>0,15</b>	<b>0,3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>4,07</b>	<b>Baik</b>
<b>V. Emphaty (Empati)</b>														
Tenaga medis tidak memandang status social dan memperlakukan peserta dengan ramah dan sopan	19	19%	55	55%	24	24%	2	2%			100	100%	3,91	Baik

Sistem administrasi pelayanan Rumah Sakit teratur dan mudah dijalankan	21	21%	63	63%	16	16%					100	100%	4,05	Baik
Petugas rawat inap ramah kepada pasien	32	32%	56	56%	12	12%					100	100%	4,20	Sangat Baik
<b>Rata-Rata</b>	<b>16,1</b>	<b>0,2</b>	<b>36,8</b>	<b>0,37</b>	<b>13</b>	<b>0,13</b>	<b>0,8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>200</b>	<b>0,67</b>	<b>4,05</b>	<b>Baik</b>
<b>Nilai Rata - Rata Variabel Kualitas Pelayanan (X1)</b>													<b>3,90</b>	<b>Baik</b>

## 2. Hasil Jawaban responden untuk variabel Fasilitas Rumah Sakit (X<sub>2</sub>)

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total		Mean	Kriteria
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Tersedianya jaringan internet yang memadai	28	28%	55	55%	17	17%					100	100%	4,11	Baik
Fasilitas dan media diruang rawat inap terawat dengan baik dan memadai	25	25%	56	56%	19	19%					100	100%	4,06	Baik
Ruang rawat inap nyaman dan bersih untuk di tempati	30	30%	59	59%	11	11%					100	100%	4,19	Baik
Fasilitas dan media di laboratorium memadai, terawatt dan berfungsi dengan baik	29	29%	56	56%	15	15%					100	100%	4,14	Baik
Sarana parkir tersedia, aman dan tertib	34	34%	57	57%	9	9%					100	100%	4,25	Sangat Baik
Sarana untuk sholat terawat dengan baik dan memadai	38	38%	53	53%	9	9%					100	100%	4,29	Sangat Baik
Ruang rawat inap memiliki tempat tidur yang bisa diatur sesuai kebutuhan pasien	28	28%	56	56%	16	16%					100	100%	4,12	Baik
Kamar pasien rawat inap memiliki TV untuk menghibur pasien	27	27%	58	58%	15	15%					100	100%	4,12	Baik



Tenaga medis memberitahukan jenis penyakit secara lengkap, jelas dan mudah dimengerti	30	30%	58	58%	11	11%	1	1%					100	100%	4,17	Baik
Tenaga medis selalu menerangkan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien	37	37%	57	57%	6	6%							100	100%	4,31	Baik
Tenaga medis mendengarkan keluhan tentang penyakit pasien serta memberikan jalan keluar yang sesuai	35	35%	54	54%	11	11%							100	100%	4,24	Baik
Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien	28	28%	55	55%	17	17%							100	100%	4,11	Baik
Tenaga medis memberikan pelayanan dengan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan	34	34%	55	55%	11	11%							100	100%	4,23	Sangat Baik
Tenaga medis berpenampilan rapi dan bersih	27	27%	59	59%	14	14%							100	100%	4,13	Sangat Baik
Tenaga medis memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien	26	26%	53	53%	21	21%							100	100%	4,05	Baik
Tenaga medis memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pasien	29	29%	59	59%	12	12%							100	100%	4,17	Baik
Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat	23	23%	56	56%	21	21%							100	100%	4,02	Baik
Tenaga medis melayani dengan sikap menyakinkan sehingga pasien merasa aman	28	28%	52	52%	20	20%							100	100%	4,08	Baik



Tenaga medis bersikap cekatan serta menghargai pasien	26	26%	50	50%	24	24%						100		4,02	
Tenaga medis dalam melayani bersikap sopan dan ramah	26	26%	59	59%	15	15%						100		4,11	
<b>Rata-Rata</b>	<b>32,8</b>	<b>0,3</b>	<b>55,8</b>	<b>0,6</b>	<b>11,2</b>	<b>0,1</b>	<b>0,2</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>100</b>	<b>1,0</b>	<b>4,14</b>	<b>baik</b>
<b>Nilai Rata - Rata Variabel Kepuasan Pasien (Y)</b>													<b>4,13</b>	<b>Baik</b>	

### 5. Nilai Outer Loading

	Fasilitas Rumah Sakit (X2)	Kepercayaan Pasien (Z)	Kepuasan Pasien (Y)	Kualitas Pelayanan (X1)
X1.1				0,769
X1.10				0,735
X1.11				0,758
X1.12				0,754
X1.13				0,697
X1.14				0,661
X1.15				0,684
X1.16				0,729
X1.17				0,753
X1.18				0,735
X1.19				0,726
X1.2				0,755
X1.20				0,715
X1.21				0,717
X1.22				0,742
X1.23				0,740
X1.3				0,716
X1.4				0,768
X1.5				0,767
X1.8				0,753
X1.9				0,739

X2.1	0,722			
X2.10	0,813			
X2.11	0,759			
X2.2	0,850			
X2.3	0,679			
X2.4	0,616			
X2.5	0,509			
X2.6	0,506			
X2.7	0,515			
X2.8	0,692			
X2.9	0,713			
XI.6				0,714
XI.7				0,697
Y1			0,792	
Y10			0,688	
Y11			0,693	
Y12			0,711	
Y2			0,781	
Y3			0,767	
Y4			0,762	
Y5			0,710	
Y6			0,726	
Y7			0,712	
Y8			0,706	
Y9			0,707	
Z.1		0,863		
Z.2		0,763		
Z.3		0,669		
Z.4		0,670		
Z.5		0,601		

## 6. Nilai Composite Reliability

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
X1	0,961	0,963	0,964	0,536
X2	0,892	0,924	0,907	0,552
Y	0,920	0,924	0,932	0,534
Z	0,787	0,948	0,839	0,515

## 7. Nilai R-Squared

Variabel	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Pasien_(Y)	0,654	0,643
Kepercayaan Pasien_(Z)	0,440	0,429

## 8. Nilai F-Squared

Jalur	f-square
Kualitas _Pelayanan (X1) -> Kepuasan Pasien_(Y)	0,236
Kualitas _Pelayanan (X1) -> Kepercayaan Pasien_(Z)	0,385
Fasilitas Rumah _Sakit (X2) -> Kepuasan Pasien_(Y)	0,321
Fasilitas Rumah _Sakit (X2) -> Kepercayaan Pasien_(Z)	0,117
Kepercayaan Pasien_(Z) -> Kepuasan Pasien_(Y)	0,102

## 9. Nilai VIF

	VIF
X1.1	3,364
X1.10	2,527
X1.11	3,124
X1.12	2,789
X1.13	2,480
X1.14	3,516
X1.15	3,352
X1.16	2,785

X1.17	3,218
X1.18	3,264
X1.19	3,323
X1.2	2,916
X1.20	2,882
X1.21	3,051
X1.22	2,843
X1.23	3,551
X1.3	2,696
X1.4	2,991
X1.5	3,505
X1.8	3,104
X1.9	3,203
X2.1	1,840
X2.10	2,024
X2.11	1,819
X2.2	2,417
X2.3	2,021
X2.4	1,649
X2.8	1,804
X2.9	2,141
XI.6	2,491
XI.7	2,719
Y1	2,685
Y10	1,977
Y11	2,034
Y12	1,933
Y2	2,805
Y3	2,401
Y4	2,251
Y5	1,946
Y6	1,980

Y7	1,987
Y8	1,987
Y9	2,062
Z.1	1,538
Z.2	1,525
Z.3	1,560
Z.4	1,499
Z.5	1,416

JALUR	VIF
Fasilitas Rumah _Sakit (X2) -> Kepercayaan Pasien_(Z)	1,045
Fasilitas Rumah _Sakit (X2) -> Kepuasan Pasien_(Y)	1,076
Kepercayaan Pasien_(Z) -> Kepuasan Pasien_(Y)	1,082
Kualitas _Pelayanan (XI) -> Kepercayaan Pasien_(Z)	1,045
Kualitas _Pelayanan (XI) -> Kepuasan Pasien_(Y)	1,114

## 10. Nilai Discriminant Validity

### a. Cross Loading

Indikator	Kualitas _Pelayanan (XI)	Fasilitas Rumah _Sakit (X2)	Kepuasan Pasien_(Y)	Kepercayaan Pasien_(Z)
X1.1	<b>0.769</b>	-0.044	0.474	0.337
X1.2	<b>0.755</b>	-0.169	0.440	0.142
X1.3	<b>0.716</b>	-0.087	0.357	0.175
X1.4	<b>0.768</b>	-0.106	0.446	0.218
X1.5	<b>0.767</b>	-0.135	0.479	0.171
XI.6	<b>0.714</b>	-0.121	0.437	0.067
XI.7	<b>0.697</b>	-0.199	0.412	-0.046
X1.8	<b>0.753</b>	-0.107	0.425	0.292
X1.9	<b>0.739</b>	-0.045	0.467	0.193
X1.10	<b>0.735</b>	-0.163	0.450	0.156

X1.11	<b>0.758</b>	-0.244	0.571	0.162
X1.12	<b>0.754</b>	-0.220	0.546	0.093
X1.13	<b>0.697</b>	-0.189	0.425	0.209
X1.14	<b>0.661</b>	-0.296	0.294	0.056
X1.15	<b>0.684</b>	-0.254	0.365	0.030
X1.16	<b>0.729</b>	-0.134	0.488	0.103
X1.17	<b>0.753</b>	-0.061	0.429	0.189
X1.18	<b>0.735</b>	-0.150	0.509	0.044
X1.19	<b>0.726</b>	-0.052	0.314	0.227
X1.20	<b>0.715</b>	-0.077	0.297	0.173
X1.21	<b>0.717</b>	-0.152	0.483	0.167
X1.22	<b>0.742</b>	-0.164	0.513	0.207
X1.23	<b>0.740</b>	-0.206	0.516	0.073
X2.1	-0.167	<b>0.722</b>	-0.131	0.005
X2.2	-0.209	<b>0.850</b>	-0.125	0.112
X2.3	-0.127	<b>0.679</b>	0.020	0.078
X2.4	-0.115	<b>0.616</b>	-0.029	0.008
X2.5	-0.133	<b>0.509</b>	-0.008	-0.011
X2.6	-0.136	<b>0.506</b>	-0.043	-0.086
X2.7	-0.142	<b>0.515</b>	-0.073	-0.094
X2.8	-0.153	<b>0.692</b>	-0.042	0.079
X2.9	-0.051	<b>0.713</b>	0.018	0.026
X2.10	-0.188	<b>0.813</b>	-0.118	0.105
X2.11	-0.095	<b>0.759</b>	-0.012	0.161
Y1	0.537	-0.022	<b>0.792</b>	0.043
Y2	0.513	-0.076	<b>0.781</b>	0.118
Y3	0.495	-0.038	<b>0.767</b>	0.183
Y4	0.472	-0.088	<b>0.762</b>	0.080
Y5	0.401	-0.017	<b>0.710</b>	0.127
Y6	0.449	-0.089	<b>0.726</b>	0.131
Y7	0.444	-0.137	<b>0.712</b>	0.182
Y8	0.398	-0.228	<b>0.706</b>	0.015

Y9	0.406	-0.036	<b>0.707</b>	0.134
Y10	0.414	-0.043	<b>0.688</b>	0.210
Y11	0.344	-0.016	<b>0.693</b>	0.251
Y12	0.463	-0.052	<b>0.711</b>	0.168
Z.1	0.287	0.129	0.209	<b>0.863</b>
Z.2	0.162	0.128	0.103	<b>0.763</b>
Z.3	-0.032	0.186	0.096	<b>0.669</b>
Z.4	0.044	0.124	0.112	<b>0.670</b>
Z.5	0.113	-0.024	0.060	<b>0.601</b>

**b. Fornell-Larcker criterion**

	Fasilitas Rumah _Sakit (X2)	Kepercayaan Pasien_(Z)	Kepuasan Pasien_(Y)	Kualitas _Pelayanan (XI)
Fasilitas Rumah _Sakit (X2)	0,743			
Kepercayaan Pasien_(Z)	0,118	0,717		
Kepuasan Pasien_(Y)	-0,102	0,184	0,730	
Kualitas _Pelayanan (XI)	-0,207	0,218	0,615	0,732

**c. Heterotrait-monotrait ratio (HTMT) - List**

	Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)
Kepercayaan Pasien_(Z) <-> Fasilitas Rumah _Sakit (X2)	0,168
Kepuasan Pasien_(Y) <-> Fasilitas Rumah _Sakit (X2)	0,134
Kepuasan Pasien_(Y) <-> Kepercayaan Pasien_(Z)	0,204
Kualitas _Pelayanan (XI) <-> Fasilitas Rumah _Sakit (X2)	0,209

Kualitas _Pelayanan (X1) <-> Kepercayaan Pasien_(Z)	0,233
Kualitas _Pelayanan (X1) <-> Kepuasan Pasien_(Y)	0,634

## 11. Hasil Uji Bootstrapping

### a. Uji pengaruh Langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
X1 -> Y	0,059	0,057	0,032	1,848	0,065
X1 -> Z	0,504	0,524	0,085	5,955	0,000
X2 -> Y	0,382	0,382	0,083	4,611	0,000
X2 -> Z	0,278	0,280	0,098	2,831	0,005
Z -> Y	0,251	0,238	0,094	2,661	0,008

### b. Uji Pengaruh tidak langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
X1 -> Z -> Y	0,126	0,126	0,055	2,283	0,022
X2 -> Z -> Y	0,070	0,066	0,035	2,014	0,044