

DAFTAR PUSTAKA

- Adinata, K. J., & Yasa, N. K. N. (2018). Pengaruh kepercayaan, persepsi harga, dan sikap terhadap niat beli kembali di situs Lazada. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(8), 4153–4180. doi: <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.V.I08.P5>
- Aliman, N. K., & Mohamad, W. N. (2013). Perceptions of service quality and behavioral intentions: A mediation effect of patient satisfaction in the private health care in Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*, 5(4). doi: 10.5539/ijms.v5n4p15
- Alkawamleh, S., Ghazali, P. L., Abdul Razak, R., Arifin, J., Mohmad Zain, E. N., Sukono, Cahyandari, R., & Bon, A. T. (2021). Conceptualizing the role of patient satisfaction in the relation between services quality and patient loyalty in Jordan public hospitals. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 4281–4287. doi: 10.46254/an11.20210759
- Amin, S. H. M., Wahid, S. D. M., & Ismail, M. (2016). Observing the natural dimension of hospital servicescape on patient satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 37(16), 58–64. doi: 10.1016/s2212-5671(16)30093-4
- Andaleeb, S. S. (2001). Service quality perceptions and patient satisfaction: A study of hospitals in a developing country. *Social Science and Medicine*, 52(9), 1359–1370. doi: 10.1016/s0277-9536(00)00235-5
- Assauri, S. (2003). Customer service yang baik landasan pencapaian customer satisfaction. *Usahawan*, (01), 25–30.
- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785–804. doi: 10.1016/s0160-7383(99)00108-5
- Daniati, W. (2020). Analisis persepsi mutu pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien rawat jalan Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Dr. Pirngadi Kota Medan 2020.
- Darwin, S., Kunto, Y. S., & Si, S. (2014). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel intervening pada asuransi jiwa Manulife Indonesia ± Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–12.

- Fadhila, N. A., & Diansyah. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi*, 21(1), 1–9.
- Fengmin, Z., Baijun, W., Jiangtao, B., Li, L., & Patwary, A. K. (2022). Investigating revisit intention of medical tourists in China through nutritional knowledge, perceived medical quality, and trust in the physiologist: A recommendation on health tourism policy measures. *Frontiers in Public Health*, 10. doi: 10.3389/fpubh.2022.893497
- Hamelin, N. D., Nikolis, A., Armano, J., Harris, P. G., & Brutus, J. P. (2012). Evaluation of factors influencing confidence and trust in the patient-physician relationship: A survey of patient in a hand clinic. *Chirurgie de la Main*, 31(2), 83–90. doi: 10.1016/j.main.2012.01.005
- Indonesia, Presiden Republik. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *UU RI*, (187315).
- Kondjeni, M. N. (2016). In-patients and out-patients satisfaction of service delivery: A case study of Katutura Hospital, Windhoek. *The University of Namibia*, 66(August), 37–39.
- Lai, K. P., Yen, Y. Y., & Choy, C. S. (2020). The effects of service quality and perceived price on revisit intention of patients: The Malaysian context. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(4), 541–558. doi: 10.1108/ijqss-02-2019-0013
- Listyowati, N. (2018). Pengaruh kualitas layanan, kepuasan wisatawan, dan word of mouth (WOM) terhadap niat berkunjung kembali pada agrowisata Sondokoro. *BMC Microbiology*, 17(1), 1–14.
- Liu, S., Li, G., Liu, N., & Hongwei, W. (2021). The impact of patient satisfaction on patient loyalty with the mediating effect of patient trust. *Inquiry (United States)*, 58. doi: 10.1177/00469580211007221
- Maulana, Z. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Harapan Bunda Banda Aceh. *Jurnal Manajemen dan Keuangan UNSAM*, 5(1), 516–524.
- McAlexander, J. H., Kaldenberg, D., Press Ganey Associates, & Koenig, H. F. (1994). Service quality measurement: Examination of dental practices sheds more light on the relationships between service quality, satisfaction, and

- purchase intentions in health care setting. *Journal of Health Care Marketing*, 14(3), 34.
- Mohd Isa, S., Lim, G. S. S., & Chin, P. N. (2019). Patients' intent to revisit with trust as the mediating role: Lessons from Penang Malaysia. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 13(2), 140–159. doi: 10.1108/ijphm-10-2017-0056
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management*, 30(3), 335–364. doi: 10.1002/hrm.3930300304
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(1979), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Park, S., Kim, H. K., Choi, M., & Lee, M. (2021). Factors affecting revisit intention for medical services at dental clinics. *PLOS ONE*, 16(5), 1–15. doi: 10.1371/journal.pone.0250546
- Peraturan Pemerintah. (2021). Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumaha Sakitan. (086146).
- Prawiranata, A., Yulianto, E., & Kusumawati, A. (2016). Pengaruh keramahan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Survei pada pelanggan Villa Agrowisata Kebun Teh Wonosari Lawang, Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 32(1), 114–120.
- Rahmawati, K. N. (2018). Pengaruh kualitas layanan medis, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kebumen. *Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*, 16911007.
- Rizkiawan, I. K. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat kunjungan ulang dengan mediasi kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Sahoo, D., & Ghosh, T. (2016). Healthscape role towards customer satisfaction in

- private healthcare. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 29(6), 600–613. doi: 10.1108/ijhcqa-05-2015-0068
- Shahijan, M. K., Rezaei, S., & Amin, M. (2018). Qualities of effective cruise marketing strategy: Cruisers' experience, service convenience, values, satisfaction, and revisit intention. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(10), 2304–2327. doi: 10.1108/ijqrm-07-2017-0135
- Sim, G., Shin, H., & Kim, D. (2023). The effect of physical therapist's expertise and interactivity on revisit intention based on trust. *The Journal of Korean Physical Therapy*, 35(3), 77–82. doi: <https://doi.org/10.18857/jkpt.2023.35.3.77>
- Tanudjaya, P. K. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan klinik gigi terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien sehingga meningkatkan keinginan untuk berobat kembali. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 7.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Edisi Terbaru).
- Utari, W. (2013). Analisis kualitas layanan serta dampaknya terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Nasrul Ummah Lamongan. *Jurnal Neo-Bis*, 7(1), 1–14.
- Wardah, S. U., & Wardani, E. (2020). An evaluation of patient satisfaction with nursing care: A qualitative study in an Indonesian hospital. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 30(6), 1011–1016. doi: 10.4314/ejhs.v30i6.20
- Woo, S., & 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), 1–14. doi: 10.1371/journal.pone.0252241
- Wulandari, D. A., Darsiharjo, & Wirakusuma, R. M. (2016). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Little Farmers Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*, 13(2), 37–51.
- Zubayer, M., & Hoque. (2019). Healthcare service quality and in-patients' satisfaction: An empirical investigation on healthscape's tangible quality. *Journal, Global Vol, Social Sciences Centre, European UK, Development*, 7(5), 39–55.

Lampiran 1 Etik Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PENDIDIKAN
KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN





Sekretariat : JL.Kandea No. 5 Makassar Lantai 2, Gedung Lama RSGM Unhas
Contact Person: drg. Muhammad Ikbal, Sp.Prof/Nur Aedah AR TEP. 081342971011/08114919191

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor: O114/PL.09/KEPK FKG-RSGM UNHAS/2024

Tanggal: 14 Mei 2024

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

No. Protokol	UH 17121124	No Protokol Sponsor	
Peneliti Utama	Nurfadillah	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Pengaruh Kualitas Layanan Medis Dan Non Medis, Kepercayaan, Kepuasan Dan Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Provinsi Sulawesi Selatan		
No. Versi Protokol	1	Tanggal Versi	6 Mei 2024
No. Versi Protokol		Tanggal Versi	
Tempat Penelitian	Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Provinsi Sulawesi Selatan		
Dokumen Lain			
Jenis Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku 14 Mei 2024 - 14 Mei 2025	Frekuensi Review Lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama: Dr. drg. Marhamah, M.Kes	Tanda Tangan 	Tanggal 14 Mei 2024
Sekretaris Komisi Etik Penelitian	Nama: drg. Muhammad Ikbal, Sp.Prof	Tanda Tangan 	Tanggal 14 Mei 2024

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 2 Izin Penelitian



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

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

Nomor	: 14415/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	DirekturRSKD Gigi dan Mulut (RSKDGM) Prov. Sulsel
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kedokteran Gigi Univ. Hasanuddin Makassar Nomor : 02854/UN4.13/PT.01.04/2024 tanggal 3 Juni 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: NURFADILLAH
Nomor Pokok	: J012222006
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 menyusun Tesis, dengan judul :

" PENGARUH KUALITAS LAYANAN MEDIS DAN NONMEDIS, KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH GIGI DAN MULUT PROVINSI SULAWESI SELATAN "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **04 Juni s/d 04 Juli 2024**

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 04 Juni 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

Lampiran 3 Informed Consent**INFORMED CONSENT**

Penulis yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Umur :

Alamat :

No. Hp :

menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh saudari **Nurfadillah** yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Medis dan Non Medis, Kepercayaan, Kepuasan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Sulawesi Selatan”**

Penulis memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap diri penulis dan akan dijaga kerahasiannya oleh peneliti serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu penulis bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Demikian surat pernyataan ini penulis buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar,..... 2024

Responden

(.....)

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Karakteristik Responden

Isilah atau berilah tanda centang (√) pada pilihan yang cocok dengan saudara/i

Usia : 17-30th 31-40th 41-50th 51th

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Tingkat Pendidikan : SD
 SMP
 SMA/SMK
 DIPLOMA (D1/D2/D3)
 SARJANA (S1/S2/S3)

Pekerjaan : PNS/BUMN/TNI/POLRI
 Pegawai Swasta
 Wiraswasta
 Pelajar/Mahasiswa
 Lainnya

Berapa Pendapatan rata-rata Anda per bulan: Kurang dari Rp 1.000.000,-
 Rp 1.000.000,- Rp 5.000.000,-
 > Rp 5.000.000,- Rp 10.000.000,-
 > Rp 10.000.000,-

Berapa kali Anda pernah berobat ke RSKDGM (rawat jalan):

Baru sekali 2 – 3 kali 4 – 5 kali Lebih dari 5 kali

Jaminan : Umum BPJS Lainnya

Alasan Memilih RSKDGM : Keinginan Sendiri
 Rujukan Faskes 1
 Bukan Atas Kehendak Sendiri/Paksaan

Petunjuk Pengisian

1. Jawablah masing-masing pernyataan dibawah ini dengan penilaian anda mengenai Kualitas Layanan Medis, Kualitas Layanan Non Medis, Kepercayaan, Kepuasan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Sulawesi Selatan.
2. Pilihlah salah satu jawaban dari ketujuh alternatif jawaban yang sesuai dengan cara memberikan tanda centang (√) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia.

Variabel Kualitas Layanan Medis

No.	Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Netral	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
1.	RSKDGM memiliki peralatan kesehatan yang tergolong modern					
2.	RSKDGM menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
3.	Tenaga kesehatan memberikan pelayanan dengan cepat dan cekatan					
4.	Dokter yang menangani mempunyai keahlian yang terpercaya					
5.	Tenaga kesehatan bersikap simpatik dalam menghadapi pasien					

Variabel Kualitas Layanan Non Medis

No.	Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Netral	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
1.	RSKDGM memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi					
2.	RSKDGM memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang					
3.	Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya					

4.	Staf administrasi tanggap terhadap kebutuhan pasien yang diinginkan					
5.	Staf administrasi memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pasien					

Variabel Kepercayaan

No.	Pernyataan	Sangat Percaya	Percaya	Netral	Tidak Percaya	Sangat Tidak Percaya
1.	RSKDGM mampu memberikan pelayanan yang benar					
2.	RSKDGM mampu memberikan pelayanan yang tidak menyalahi aturan					
3.	Penulis percaya rumah sakit memiliki kemampuan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan standar					
4.	RSKDGM dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien					
5.	RSKDGM mampu memberikan informasi yang tepat sesuai kebutuhan pasien					

Variabel Kepuasan

No.	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1.	Penulis puas dengan kinerja pelayanan rumah sakit					
2.	Penulis puas dengan tanggapan RSKDGM atas keluhan penulis					
3.	Penulis puas dengan RSKDGM karena dilayani dengan cara adil					
4.	Penulis puas dengan informasi yang diberikan karyawan rumah sakit					
5.	Penulis puas dengan kondisi fisik rumah sakit					

Variabel Minat Kunjungan Ulang

No.	Pernyataan	Sangat Berminat	Berminat	Netral	Tidak Berminat	Sangat Tidak Berminat
1.	Penulis berminat berkunjung kembali setelah merasakan serta melihat fasilitas-fasilitas yang telah diberikan seperti ruang tunggu yang nyaman dll					
2.	Penulis berminat berkunjung kembali setelah merasakan serta melihat pelayanan yang diberikan					
3.	Penulis akan menggunakan kembali jasa pelayanan RSKDGM saat membutuhkan untuk rawat jalan					
4.	Penulis akan merekomendasikan RSKDGM kepada orang lain yang membutuhkan pelayanan kesehatan					

Atas partisipasinya terhadap kuesioner ini, penulis ucapkan terimakasih.

Lampiran 5 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Berikut adalah rincian tabel hasil uji validitas dan reliabilitas untuk setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini :

1) Uji Validitas Kualitas Layanan Medis

Kode	Pernyataan	Nilai r	r tabel (n=30, $\alpha=0,05$)	Ket
KM.1	RSKDGM memiliki peralatan kesehatan yang tergolong modern	0.797		Valid
KM.2	RSKDGM menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	0.776		Valid
KM.3	Tenaga kesehatan memberikan pelayanan dengan cepat dan cekatan	0.858	0.361	Valid
KM.4	Dokter yang menangani mempunyai keahlian yang terpercaya	0.773		Valid
KM.5	Tenaga kesehatan bersikap simpatik dalam menghadapi pasien	0.814		Valid

2) Uji Validitas Kualitas Layanan Non Medis

Kode	Pernyataan	Nilai r	r tabel (n=30, $\alpha=0,05$)	Ket
KN.1	RSKDGM memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi	0.622		Valid
KN.2	RSKDGM memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang	0.724		Valid
KN.3	Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya	0.730	0.361	Valid
KN.4	Staf administrasi tanggap terhadap kebutuhan pasien yang diinginkan	0.628		Valid
KN.5	Staf administrasi memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pasien	0.794		Valid

3) Uji Validitas Kepercayaan

Kode	Pernyataan	Nilai r	r tabel (n=30, $\alpha=0,05$)	Ket
KR.1	RSKDGM mampu memberikan pelayanan yang benar	0.862		Valid
KR.2	RSKDGM mampu memberikan pelayanan yang tidak menyalahi aturan	0.756		Valid
KR.3	Penulis percaya rumah sakit memiliki kemampuan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan standar	0.822		Valid
KR.4	RSKDGM dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien	0.809	0.361	Valid
KR.5	RSKDGM mampu memberikan informasi yang tepat sesuai kebutuhan pasien	0.815		Valid

4) Uji Validitas Kepuasan

Kode	Pernyataan	Nilai r	r tabel (n=30, $\alpha=0,05$)	Ket
KP.1	Penulis puas dengan kinerja pelayanan rumah sakit	0.872		Valid
KP.2	Penulis puas dengan tanggapan RSKDGM atas keluhan penulis	0.847		Valid
KP.3	Penulis puas dengan RSKDGM karena dilayani dengan cara adil	0.895	0.361	Valid
KP.4	Penulis puas dengan informasi yang diberikan karyawan rumah sakit	0.898		Valid
KP.5	Penulis puas dengan kondisi fisik rumah sakit	0.845		Valid

5) Uji Validitas Minat Kunjungan Ulang

Kode	Pernyataan	Nilai r	r tabel (n=30, $\alpha=0,05$)	Ket
MK.1	Penulis berminat berkujung kembali setelah merasakan serta melihat fasilitas-fasilitas yang telah diberikan seperti ruang tunggu yang nyaman dll	0.876		Valid
MK.2	Penulis berminat berkujung kembali setelah merasakan serta melihat pelayanan yang diberikan	0.928	0.361	Valid
MK.3	Penulis akan menggunakan kembali jasa pelayanan RSKDGM saat membutuhkan untuk rawat jalan	0.852		Valid
MK.4	Penulis akan merekomendasikan RSKDGM kepada orang lain yang membutuhkan pelayanan kesehatan	0.921		Valid

6) Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Ket
Kualitas Layanan Medis	0.860		Reliabel
Kualitas Layanan Non Medis	0.853		Reliabel
Kepercayaan	0.869	0.60	Reliabel
Kepuasan	0.911		Reliabel
Minat Kunjungan Ulang	0.913		Reliabel

Lampiran 6 Dokumentasi



