

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit Dankepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien. *JEM: Jurnal Ekonomi dan Manajemen STIE Pertiba Pangkalpinang*, (Online), Vol4, No.1, (https://mpira.ub.unimuenchen.de/92510/1/MPRA_paper_92510.pdf, diakses 2 Desember 2022).
- Alimul Hidayat A.A. 2010. *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*, Jakarta: Heath Books
- Ardianto, Elvinaro. 2010, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Adona, Fitri. 2006. *Citra dan Kekerasan dalam Iklan perusahaan di Televisi*. Padang: Andalas University Press.
- Anfal, A. L. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Journal of Chemical Information and Modeling*, (Online), Vol.3, No.2, (<https://jurnal.mitrahusada.ac.id/index.php/emj/article/download/130/101>, diakses 9 November 2022)
- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Bandung
- Basu, Swastha DH. 2005. *Asas-asas marketing*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Chao-Chan, W. 2011. The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty. *African journal of business management*, (Online), Vol.5, No.12, (<https://academicjournals.org/journal/AJBM/article-full-text-pdf/2D2C9AC21029.pdf>, diakses 2 Desember 2022).
- Darlina, D. 2016. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Perhotelan (Kasus Hotel Benteng Pekanbaru). *JOM FISIP*, (Online), Vol 1, No. 3, (<https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFISIP/article/download/7620/7292>, diakses 2 Desember 2022).
- Elvira, A. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan Pasien pada Rumah sakit Ibu dan Anak Pertiwi Makassar. *Skripsi*. Makassar; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin
- Engel, dkk (1990). *Consumer Behavior*. 6th ed. Chicago: The Dryden Press.
- Engel, J.F., Blackwell, R.D., and Miniard, P.W. 1995. *Consumer Behavior*. 8th Ed. Forth Worth, Texas: The Dryden Press.

- Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Harrison, Shirley. 2007. *Marketers Guide to Public Relation*. New York: John Willy and Son
- Hidajahningtyas, N., Sularso, R. A., & Suroso, I. (2013). Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, (Online) Vol.12.No.1(<https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEAM/article/view/1183> diakses pada 15 Desember 2022).
- Kartika. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Go-Jekdi Perguruan Tinggi Negeri Kota Malang*. Skripsi. Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Kasali, Rhenald. 2003. *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT. Pusaka Utama Grafiti.
- Kotler, Philip. 2000. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Edisi Pertama,. Jakarta:Penerbit Salemba Empat.
- Kotler, Philip and Armsrong, G. 2018. *Priciples of Mar keting*. London: Pearson Education.
- Kotler Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium diterjemahkan Benyamin Molan. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, dan Keller (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta : Erlangga.
- Komang, I.S. dan Kadek, I.S. 2020. *Instrumen Penelitian*. Jawa Timur: Mahameru Press.
- Lupiyoadi,R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Masitoh, M. R., Ikhsan, K., & Sahrani, A. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur, *Jurnal Ekonomi Vokasi*, (Online), Vol. 3, No.2 (<https://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/JEV/article/download/2999/1596> /, diakses pada 8 Desember 2022)

- sPadilah, T. N., & Adam, R. I. 2019. Analisis Regresi Linier Berganda Dalam Estimasi Produktivitas Tanaman Padi di Kabupaten Karawang, *Jurnal Pendidikan Matematika dan Matematika*, (Online), Vol. 3, No. 1, (<https://jurnal.umj.ac.id/index.php/fbc/article/view/3333>, diakses 2 Desember 2022).
- Peter, J. Paul and Jerry C. Olson. 1999. *Customer Behaviour dan Marketing Strategy, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid kedua, Edisi Keempat. Terjemahan Damos Sihombing dan Peter Remy Yossi Pasla. Jakarta: Erlangga.
- Purwanto, P. 2018. *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah*. Magelang: StaiaPress.
- Agus Riyanto. 2009. Buku Pengolahan dan analisis SPSS. Yogyakarta: Muha Medika
- Raodah, P. 2020. Analisis Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Massenrengpulu Kab. Enrekang. *Tesis*. Makassar; Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin
- Stanton, William J. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Sugiyono. 2003. *Metode penelitian administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta: Bandung.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Supranto, dkk, 2011, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Mitra Wacana Media: Jakarta.
- Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: PT. Damar Mulia Pustaka.
- Shirley Harrison, 2004. *Public Relation an Introduction*. London: Thomson Learning.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran. Edisi kedua*. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.

- Wiro, S. H. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Suasana Krakatau Junction terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Krakatau Junction Cilegon). *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, (Online), Vol. 14, No.2 (<https://123dok.com/document/zwvp49x1-vol-no-agustus-issn.html>, diakses pada 2 Desember 2022).
- Yunus, N. K. Y. 2009. Service quality dimensions, perceive value and customer satisfaction: ABC relationship model testing. *International Business Education Journal*, (Online), Vol.2, No.1 (<http://ojs.upsi.edu.my/index.php/IBEJ/article/view/1527>. Diakses pada 18 Desember 2022)
- Waningtyas, Mega Ambar. 2019. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Studi Kasus RSIA Selasih Medika Bekasi)*. Skripsi. Jakarta: Fakultas Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Yunida, M. E. (2016). Pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, (Online), Vol.5, No.3, (<https://journal.student.uny.ac.id/index.php/jmbi/article/view/5032>, diakses 2 Desember 2022).

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

BIODATA

Identitas Diri

Nama : Yusni Afriana
 Tempat, Tanggal Lahir : Tariti, 07 Juni 2002
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat Rumah : Jl. Ahmad Yani, Kel. Jeppe'e, Kec. Tanete
 Riattang Barat, Kab. Bone, Prov. Sulawesi Selatan
 Hp : 082341915898
 Alamat Email : yusniafriana@gmail.com

Riwayat Pendidikan Formal:

SD Negeri 237 Tellongeng	2007-2013
SMP Negeri 1 Watampone	2013-2016
SMA Negeri 1 Watampone	2016-2019
Universitas Hasanuddin	2019-2023

LAMPIRAN 2**KUESIONER PENELITIAN****PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
TENRIAWARU BONE**

Kepada

Yth.

Saudara(i) Responden

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya Yusni Afriana, dalam rangka penyusunan skripsi pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Bone”

Memohon kesediaan Saudara (i) untuk bersedia menjadi responden pada penelitian yang saya lakukan. Adapun kriteria responden sebagai berikut:

1. Pasien yang pernah rawat inap di RSUD Bone
2. Berdomisili di Kota Bone
3. Usia 18 – 65 tahun ke atas

Data dan informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, dan hanya ditujukan untuk kepentingan ilmiah. Akhir kata, atas kesediaan Saudara(i) mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

A. Identitas Responden**1. Nama :****2. Jenis Kelamin :**☐ Pria☐ Wanita**3. Umur anda saat ini :**☐ 15-24 tahun☐ 25-34 tahun☐ 35-49 tahun☐ 50-64 tahun☐ 65 tahun ke atas**B. Petunjuk Pengisian**

Isilah pertanyaan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dengan memberi tanda centang (√) didalam kotak yang telah disediakan Keterangan:

- | | | | |
|----|-----|-----------------------|---|
| 1. | SS | : Sangat Setuju | 5 |
| 2. | S | : Setuju | 4 |
| 3. | N | : Netral | 3 |
| 4. | TS | : Tidak Setuju | 2 |
| 5. | STS | : Sangat Tidak Setuju | 1 |

C. Daftar Pertanyaan**1. Kualitas Pelayanan (X₁)**

NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Ruangan di RSUD Bone memiliki peralatan yang lengkap					
2.	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat					

3.	Perawat tanggap melayani pasien					
4.	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnose penyakit anda cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien serta meyakinkan.					
5.	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien					

B. Citra Rumah Sakit (X₂)

NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	RSUD Tenriawaru Bone merupakan rumah sakit dengan nama yang mudah diingat					
2.	RSUD Tenriawaru Bone merupakan rumah sakit favorit di Bone					
3.	RSUD Tenriawaru Bone selalu menjadi rumah sakit yang pertama kali muncul dalam pikiran saya dan saya pilih, jika ingin berobat atau di rawat					
4.	Saya akan menceritakan kesan yang baik selama saya mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Tenriawaru Bone kepada orang lain					
5.	RSUD Tenriawaru Bone melayani pasien mulai dari berpendapatan rendah sampai berpendapatan tinggi					

C. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan respon staff dan layanan cepat yang diberikan oleh pihak RSUD Tenriawaru Bone kepada saya					
2.	Saya merasa puas dengan saran layanan kesehatan yang diberikan oleh pihak RSUD Tenriawaru Bone kepada saya					
3.	Saya merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan oleh pihak RSUD Tenriawaru					

	Bone kepada saya					
4.	Saya merasa puas dengan RSUD Tenriawaru Bone					
5.	Saya merasa puas dengan proses penyelesaian masalah jika terjadi kesalahan dalam proses layanan di RSUD Tenriawaru Bone					
6.	Saya merasa puas dengan jasa kesehatan yang diberikan RSUD Tenriawaru Bone secara keseluruhan					
7.	Saya merasa puas dengan biaya kesehatan yang ditetapkan RSUD Tenriawaru Bone					

LAMPIRAN 3**Tabulasi Data**

No.	Kualitas Pelayanan (X1)						Rata-rata
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1	
1	5	5	5	5	5	25	5
2	5	2	3	4	4	18	3.6
3	3	4	5	3	4	19	3.8
4	3	5	5	4	5	22	4.4
5	5	5	5	5	5	25	5
6	4	4	4	4	5	21	4.2
7	4	4	5	5	4	22	4.4
8	3	5	5	5	5	23	4.6
9	4	2	4	3	4	17	3.4
10	4	4	3	4	4	19	3.8
11	5	2	4	3	4	18	3.6
12	4	5	5	5	5	24	4.8
13	5	5	5	5	5	25	5
14	5	5	5	5	5	25	5
15	3	4	3	4	5	19	3.8
16	4	5	4	5	4	22	4.4
17	4	5	3	4	4	20	4
18	4	4	5	3	4	20	4
19	4	5	2	4	4	19	3.8
20	5	5	5	5	5	25	5
21	4	5	5	5	5	24	4.8
22	5	2	3	4	4	18	3.6
23	4	5	5	5	5	24	4.8
24	5	4	2	4	4	19	3.8
25	4	5	5	5	5	24	4.8
26	5	5	5	5	5	25	5
27	5	5	5	5	5	25	5
28	4	4	3	3	4	18	3.6
29	5	5	2	4	4	20	4
30	5	5	4	4	4	22	4.4
31	5	5	3	4	4	21	4.2
32	4	5	5	5	5	24	4.8

33	5	5	5	5	5	25	5
34	5	5	5	5	5	25	5
35	5	2	3	3	4	17	3.4
36	4	4	4	2	4	18	3.6
37	5	4	5	3	4	21	4.2
38	4	2	3	4	4	17	3.4
39	5	5	5	5	5	25	5
40	5	4	2	3	4	18	3.6
41	4	4	3	3	4	18	3.6
42	4	4	4	4	4	20	4
43	5	2	4	2	4	17	3.4
44	4	4	3	4	4	19	3.8
45	4	5	4	3	4	20	4
46	3	4	3	4	4	18	3.6
47	4	5	5	5	5	24	4.8
48	5	5	5	5	5	25	5
49	5	5	5	5	5	25	5
50	5	2	4	3	4	18	3.6
51	4	4	3	4	4	19	3.8
52	4	4	5	5	4	22	4.4
53	5	4	4	3	4	20	4
54	5	2	3	4	4	18	3.6
55	4	5	5	5	5	24	4.8
56	5	4	3	3	4	19	3.8
57	4	4	2	2	4	16	3.2
58	5	5	5	5	5	25	5
59	4	2	4	4	4	18	3.6
60	5	4	4	4	4	21	4.2
61	4	5	5	5	5	24	4.8
62	4	5	5	5	5	24	4.8
63	4	5	5	5	5	24	4.8
64	4	2	4	4	3	17	3.4
65	5	5	5	5	5	25	5
66	5	4	4	4	4	21	4.2
67	4	2	4	1	4	15	3
68	5	5	5	5	5	25	5
69	5	4	4	4	3	20	4
70	5	4	4	2	4	19	3.8

71	4	5	5	5	5	24	4.8
72	5	5	5	5	5	25	5
73	4	5	5	5	5	24	4.8
74	5	4	4	4	4	21	4.2
75	4	4	4	4	4	20	4
76	4	4	4	2	4	18	3.6
77	4	4	4	4	3	19	3.8
78	4	4	4	4	4	20	4
79	5	4	4	5	4	22	4.4
80	5	4	5	5	4	23	4.6
81	5	5	5	5	5	25	5
82	4	4	4	4	4	20	4
83	5	4	4	4	5	22	4.4
84	4	4	4	5	4	21	4.2
85	4	5	5	5	5	24	4.8
86	5	4	4	4	5	22	4.4
87	5	5	4	5	5	24	4.8
88	5	5	4	4	4	22	4.4
89	4	4	4	4	3	19	3.8
90	5	5	5	4	5	24	4.8
91	5	4	5	5	5	24	4.8
92	5	4	4	4	5	22	4.4
93	5	5	5	5	4	24	4.8
94	4	5	5	5	5	24	4.8
95	4	4	4	4	4	20	4
96	4	4	4	4	4	20	4
97	5	4	4	4	4	21	4.2
98	5	5	5	5	5	25	5
99	5	5	5	5	5	25	5
100	5	5	5	5	5	25	5
101	4	4	5	4	5	22	4.4
102	4	5	4	5	4	22	4.4
103	4	5	4	4	4	21	4.2
104	4	4	5	4	4	21	4.2
105	4	5	4	4	4	21	4.2
106	5	5	5	5	5	25	5
107	4	5	5	5	5	24	4.8
108	5	4	4	4	4	21	4.2

109	4	5	5	5	5	24	4.8
110	5	4	4	4	4	21	4.2
111	4	5	5	5	5	24	4.8
112	5	5	5	5	5	25	5
113	5	5	5	5	5	25	5
114	4	4	4	4	4	20	4
115	5	5	4	4	4	22	4.4
116	5	5	4	4	4	22	4.4
117	5	5	4	4	4	22	4.4
118	4	5	5	5	5	24	4.8
119	5	5	5	5	5	25	5
120	5	5	5	5	5	25	5
121	5	4	5	4	4	22	4.4
122	4	4	5	4	4	21	4.2
123	5	4	5	4	4	22	4.4
124	4	4	4	4	4	20	4
125	5	5	5	5	5	25	5
126	5	4	4	4	4	21	4.2
127	4	4	4	4	4	20	4
128	4	4	4	4	4	20	4
129	5	4	4	4	4	21	4.2
130	4	4	4	4	4	20	4
131	4	5	4	4	4	21	4.2
132	4	4	4	4	4	20	4
133	4	5	5	5	5	24	4.8
134	5	5	5	5	5	25	5
135	5	5	5	5	5	25	5
136	5	4	4	4	4	21	4.2
137	4	4	4	4	4	20	4
138	4	4	5	5	4	22	4.4
139	5	4	4	4	4	21	4.2
140	5	4	4	4	4	21	4.2
141	4	5	5	5	5	24	4.8
142	5	4	5	4	4	22	4.4
143	4	4	5	4	4	21	4.2

Citra Rumah Sakit (X2)						
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TX2	Rata-rata
5	5	5	5	5	25	5
5	4	4	3	5	21	4.2
4	3	5	5	5	22	4.4
4	3	4	4	2	17	3.4
5	2	5	5	5	22	4.4
4	4	2	4	4	18	3.6
4	4	3	4	3	18	3.6
5	5	5	5	5	25	5
4	4	4	4	3	19	3.8
4	3	3	3	2	15	3
4	4	4	4	4	20	4
5	5	5	5	5	25	5
5	2	5	5	5	22	4.4
5	5	5	5	5	25	5
4	4	2	4	5	19	3.8
4	3	4	3	4	18	3.6
4	4	3	4	3	18	3.6
4	3	4	3	4	18	3.6
4	4	1	4	4	17	3.4
5	2	5	5	5	22	4.4
5	5	5	5	5	25	5
4	4	4	4	4	20	4
5	5	5	5	5	25	5
4	4	2	4	4	18	3.6
5	2	5	5	5	22	4.4
5	2	5	5	5	22	4.4
5	5	5	5	5	25	5
4	3	1	4	4	16	3.2
4	5	4	5	5	23	4.6
4	2	1	4	4	15	3
4	3	1	4	4	16	3.2
5	5	5	3	5	23	4.6
4	2	5	3	4	18	3.6
5	2	5	5	4	21	4.2
5	5	4	5	5	24	4.8
4	5	5	5	5	24	4.8

5	2	5	5	5	22	4.4
5	5	4	3	5	22	4.4
5	2	5	5	5	22	4.4
4	4	4	4	4	20	4
4	4	4	3	3	18	3.6
4	3	4	3	3	17	3.4
4	4	1	4	4	17	3.4
4	3	4	3	2	16	3.2
4	4	4	4	4	20	4
4	3	4	3	3	17	3.4
5	2	5	5	5	22	4.4
5	5	5	5	5	25	5
5	2	5	5	5	22	4.4
4	4	4	4	5	21	4.2
4	3	4	3	5	19	3.8
4	4	4	4	5	21	4.2
4	3	4	3	4	18	3.6
4	5	4	3	3	19	3.8
4	2	5	4	4	19	3.8
4	5	4	3	4	20	4
4	5	4	4	4	21	4.2
4	2	5	3	4	18	3.6
5	2	4	5	5	21	4.2
5	2	4	5	5	21	4.2
4	5	4	4	4	21	4.2
5	3	5	5	5	23	4.6
4	4	5	4	4	21	4.2
4	3	4	3	2	16	3.2
5	2	5	5	5	22	4.4
4	4	4	4	4	20	4
4	4	4	4	4	20	4
5	5	5	5	5	25	5
4	4	4	4	4	20	4
4	3	4	3	4	18	3.6
5	5	5	5	4	24	4.8
5	2	5	5	5	22	4.4
5	5	5	5	5	25	5
4	3	4	4	4	19	3.8

4	4	5	3	4	20	4
4	2	4	4	4	18	3.6
4	4	4	4	4	20	4
5	3	4	5	4	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4
4	2	5	5	5	21	4.2
5	4	4	3	5	21	4.2
5	3	4	3	4	19	3.8
5	3	4	4	5	21	4.2
4	3	5	3	4	19	3.8
5	2	5	5	5	22	4.4
5	4	4	4	4	21	4.2
5	5	5	5	5	25	5
5	4	4	4	5	22	4.4
4	4	5	5	5	23	4.6
4	4	4	4	4	20	4
5	2	5	5	5	22	4.4
4	4	4	4	4	20	4
4	4	4	3	4	19	3.8
5	2	5	5	5	22	4.4
4	4	5	4	4	21	4.2
4	4	5	3	4	20	4
4	4	4	4	4	20	4
5	5	5	5	5	25	5
5	5	5	5	5	25	5
5	5	5	5	5	25	5
4	4	4	3	5	20	4
4	4	5	4	4	21	4.2
4	5	4	4	4	21	4.2
4	5	5	3	4	21	4.2
4	4	5	2	4	19	3.8
5	5	5	5	5	25	5
5	5	5	5	5	25	5
4	4	4	1	4	17	3.4
5	5	5	5	5	25	5
4	4	4	4	4	20	4
5	5	5	5	5	25	5
5	5	5	5	5	25	5

5	5	5	5	5	25	5
4	5	4	4	4	21	4.2
4	5	4	5	5	23	4.6
4	5	4	4	4	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4
5	5	5	4	5	24	4.8
4	5	5	4	4	22	4.4
5	5	5	5	4	24	4.8
5	5	4	5	5	24	4.8
4	5	5	5	5	24	4.8
5	4	5	5	5	24	4.8
5	5	4	4	5	23	4.6
5	5	5	5	5	25	5
4	4	4	4	4	20	4
4	4	4	4	4	20	4
4	4	4	4	4	20	4
4	4	4	4	4	20	4
4	4	5	4	4	21	4.2
4	4	5	4	2	19	3.8
4	5	4	4	2	19	3.8
5	5	5	5	5	25	5
5	5	5	5	5	25	5
5	4	5	5	5	24	4.8
4	4	5	4	5	22	4.4
4	4	5	4	5	22	4.4
4	5	4	4	5	22	4.4
4	4	4	4	4	20	4
4	4	4	4	4	20	4
4	5	5	4	2	20	4
4	4	4	4	4	20	4
4	4	4	4	4	20	4

Kepuasan Pasien (Y)								
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	TY	Rata-rata
5	5	5	3	3	5	4	30	4.285714
3	3	5	4	3	4	5	27	3.857143
2	4	4	5	4	5	4	28	4

3	4	3	4	4	4	4	26	3.714286
5	5	5	5	5	2	4	31	4.428571
4	5	5	5	5	5	5	34	4.857143
2	4	5	5	4	5	4	29	4.142857
5	5	5	5	5	5	5	35	5
4	5	5	5	5	5	5	34	4.857143
3	4	3	3	4	4	4	25	3.571429
4	4	4	4	4	2	4	26	3.714286
5	5	5	5	5	5	5	35	5
5	4	4	5	4	5	4	31	4.428571
5	5	5	5	5	5	5	35	5
5	4	5	4	5	2	5	30	4.285714
4	5	5	5	3	5	4	31	4.428571
4	3	3	3	4	4	3	24	3.428571
1	4	3	1	3	4	4	20	2.857143
2	4	5	5	5	5	5	31	4.428571
5	5	5	5	5	5	5	35	5
5	5	5	5	5	5	5	35	5
4	3	4	4	4	4	4	27	3.857143
5	5	5	5	5	5	5	35	5
4	4	4	4	4	2	4	26	3.714286
5	5	5	5	5	5	5	35	5
5	5	5	5	5	5	5	35	5
5	5	5	5	5	5	5	35	5
3	4	1	4	4	4	4	24	3.428571
4	4	4	3	4	4	4	27	3.857143
4	4	2	4	4	4	4	26	3.714286
3	4	4	3	4	4	4	26	3.714286
5	5	5	4	4	2	4	29	4.142857
5	5	5	5	5	5	5	35	5
5	5	5	4	5	2	5	31	4.428571
4	4	4	5	5	5	5	32	4.571429
4	4	4	5	5	5	5	32	4.571429
4	4	5	5	4	5	4	31	4.428571
4	4	4	4	4	1	4	25	3.571429
5	5	5	5	5	5	5	35	5
4	4	4	4	4	1	4	25	3.571429
1	4	2	4	4	4	4	23	3.285714

3	4	4	3	4	4	3	25	3.571429
4	4	4	1	4	4	4	25	3.571429
4	4	5	4	3	1	4	25	3.571429
3	4	4	3	4	4	3	25	3.571429
4	4	1	4	4	3	4	24	3.428571
5	5	5	5	5	5	5	35	5
5	5	5	5	5	5	5	35	5
5	5	5	5	5	5	5	35	5
4	4	4	4	4	1	4	25	3.571429
4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	3	4	1	4	24	3.428571
4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	5	5	5	5	5	33	4.714286
5	5	4	5	4	5	4	32	4.571429
3	4	5	5	5	5	5	32	4.571429
4	4	4	4	4	1	4	25	3.571429
5	5	5	5	5	5	5	35	5
4	4	5	5	5	5	5	33	4.714286
2	4	4	4	3	4	4	25	3.571429
5	5	5	3	4	4	3	29	4.142857
5	5	5	4	4	4	3	30	4.285714
5	5	4	4	4	4	4	30	4.285714
3	4	4	5	4	5	4	29	4.142857
5	5	5	5	5	5	5	35	5
4	4	4	4	4	4	2	26	3.714286
4	4	4	3	4	4	2	25	3.571429
5	5	5	5	5	5	5	35	5
4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	3	4	4	27	3.857143
5	5	5	5	5	5	5	35	5
5	5	5	5	5	5	5	35	5
5	5	5	5	5	5	5	35	5
3	5	5	5	4	5	4	31	4.428571
4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	4	3	4	27	3.857143
4	5	5	5	4	5	4	32	4.571429
4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	3	4	2	4	4	4	25	3.571429

LAMPIRAN 4**Hasil Uji Statistik Deskriptif****Hasil Uji Statistik Deskriptif****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	143	20.00	25.00	22.2797	1.87047
Citra Rumah Sakit	143	20.00	25.00	22.2448	2.04256
Kepuasan Pasien	143	27.00	35.00	31.0979	2.88345
Valid N (listwise)	143				

LAMPIRAN 5

Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.105	.064	.079	.122	.367**
	Sig. (2-tailed)		.210	.451	.348	.147	.000
	N	143	143	143	143	143	143
X1.2	Pearson Correlation	.105	1	.565**	.694**	.681**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.210		.000	.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143
X1.3	Pearson Correlation	.064	.565**	1	.764**	.722**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.451	.000		.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143
X1.4	Pearson Correlation	.079	.694**	.764**	1	.755**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.348	.000	.000		.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143
X1.5	Pearson Correlation	.122	.681**	.722**	.755**	1	.873**
	Sig. (2-tailed)	.147	.000	.000	.000		.000
	N	143	143	143	143	143	143
TX1	Pearson Correlation	.367**	.811**	.829**	.876**	.873**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	143	143	143	143	143	143

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

Hasil Uji Validitas Citra Rumah Sakit (X2)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.541**	.509**	.752**	.709**	.852**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143
X2.2	Pearson Correlation	.541**	1	.486**	.620**	.486**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143
X2.3	Pearson Correlation	.509**	.486**	1	.640**	.495**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143
X2.4	Pearson Correlation	.752**	.620**	.640**	1	.727**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143
X2.5	Pearson Correlation	.709**	.486**	.495**	.727**	1	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	143	143	143	143	143	143
TX2	Pearson Correlation	.852**	.762**	.761**	.908**	.830**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	143	143	143	143	143	143

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

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

Correlations								
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	TY
Y.1 Pearson Correlation	1	.668**	.602**	.454**	.590**	.454**	.561**	.747**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	143	143	143	143	143	143	143	143
Y.2 Pearson Correlation	.668**	1	.582**	.508**	.549**	.508**	.521**	.750**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	143	143	143	143	143	143	143	143
Y.3 Pearson Correlation	.602**	.582**	1	.622**	.649**	.622**	.649**	.819**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	143	143	143	143	143	143	143	143
Y.4 Pearson Correlation	.454**	.508**	.622**	1	.709**	.972**	.680**	.856**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	143	143	143	143	143	143	143	143
Y.5 Pearson Correlation	.590**	.549**	.649**	.709**	1	.680**	.971**	.889**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	143	143	143	143	143	143	143	143
Y.6 Pearson Correlation	.454**	.508**	.622**	.972**	.680**	1	.680**	.851**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	143	143	143	143	143	143	143	143
Y.7 Pearson Correlation	.561**	.521**	.649**	.680**	.971**	.680**	1	.874**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	143	143	143	143	143	143	143	143
TY Pearson Correlation	.747**	.750**	.819**	.856**	.889**	.851**	.874**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	143	143	143	143	143	143	143	143

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

Hasil Uji Reliability Kualitas Pelayanan (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	143	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	143	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	5

Hasil Uji Reliability Citra Rumah Sakit (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	143	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	143	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	5

Hasil Uji Reliability Kepuasan Pasien (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	143	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	143	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	7

LAMPIRAN 6

Hasil Uji Hipotesis

Uji R square

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 ^a	.589	.584	1.86088

a. Predictors: (Constant), Citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

❖ Uji Regresi Linier Berganda dan Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.868	1.935		1.999	.048
	Kualitas Pelayanan	.668	.121	.433	5.509	.000
	Citra Rumah Sakit	.555	.111	.393	5.005	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

❖ Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	695.828	2	347.914	100.470	.000 ^b
	Residual	484.801	140	3.463		
	Total	1180.629	142			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan