

6. Berdasarkan analisis multivariat maka variabel hasil pelayanan dan lingkungan yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

B. Saran

1. Dari aspek kenyamanan dan lingkungan maka pihak RSUD Andi Sulthan Daeng Radja diharapkan memperhatikan kebersihan, kelengkapan dan kenyamanan ruangan agar pasien dalam proses penyembuhan akan merasa nyaman dan mendorong kembali pasien untuk datang berobat kembali ke RSUD Andi Sulthan Daeng Radja ini.
2. Dari aspek hasil pelayanan petugas, diharapkan untuk meningkatkan kemampuan dan daya tanggap petugas kesehatan terutama dalam menawarkan bantuan meskipun tidak diminta oleh pasien sehingga bisa memberi kepuasan kepada pasien.
3. Pihak rumah sakit perlu meningkatkan pelayanan melalui sistem prosedur yang cepat, tepat dan mudah dalam memberikan pelayanan pemeriksaan, perawatan, dan proses administrasi pelayanan kepada pasien.
4. Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya melakukan penelitian mengenai hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien dengan ditambah variabel lainnya sehingga dapat diketahui faktor lain yang memiliki hubungan dan pengaruh terhadap loyalitas pasien di RSUD Andi Sulthan Daeng Radja ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Kurniawan. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Instlasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Yoware Kabupaten Jayapura.
- Antarie Prafitri, 2012. Pengaruh Service Convenience terhadap Loyalitas Pasien Umum Puskesmas Tuban Kabupaten Tuban.
- Aris Maulidiyah Fidiyati, 2012. Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Krembung Sidoarjo.
- Asrul,Aswar.1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta : PT.Bina Rupa Aksara.
- A.G.Subarsono,Analisis Kebijakan Publik,Konsep.Teori Dan Aplikasi 2011,Pustaka Pelajar,Yogyakarta.
- Budi Agustiono dan Sumarno. 2011. Jurnal Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit ST. Elisabeth Semarang Tahun 2011.
- Budi Eko Siswoyo, Stefanus Supriyanto. 2012. Jurnal Strategi Switching Barriers Untuk Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya. Tahun 2012. Christin Liklikwatil, 2012. Jurnal :Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Monompia Kota Kotamobagu.
- Budi Poniman. 2009. Jurnal Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit "Nirmala Suri" Kabupaten Sukoharjo Tahun 2009.
- Diana Irine Sari, 2010. Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan,Yogyakarta : Muha Medika.
- Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan.2010. Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2010.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Bulukumba.2010. Profil Kesehatan Kabupaten Bulukumba Tahun 2010.

- Dwiaryani dan Pebrina Rosinta, 2010, Jurnal : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Program Studi Ilmu Administrasi Departemen FISIP, Universitas Indonesia diakses 16 Desember 2012 dari <http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/viewFile/632/617>.
- Ernani Hadiyati, 2012. Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang).
- Erwitadinasari, dkk. 2003. Jurnal : Analisis Kepuasan dan Harapan Pelanggan dalam rangka peningkatan Loyalitas Pelanggan Kelas Utama Rumah Sakit Panti Wahayu Pusurodadi-Grobogan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Unair, Diakses tanggal 4 Pebruari 2013 dari <http://jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/11033641.pdf>.
- Elu Balthasar, 2005. Jurnal : Manajemen Penanganan Komplain Konsumen di Industri Jasa. Diakses tanggal 4 Pebruari 2013 dari <http://www.getbookee.org/jurnal/pdf>
- Griffin, Jill. 1996. Customer Loyalty : How to Earn It, How to Keep It, New York : Simon and Chuster, Inc.
- Gus Andri, SE., MM. 2011. Jurnal Penelitian Pengaruh Kinerja Pelayanan Rs. Islam Ibnu Sina Dan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Moderator Terhadap Loyalitas Pasien Pada RS Islam Ibnu Sina Di Sumatera barat. Tahun 2011.
- Hertiana, Siska. 2009. Jurnal : Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kartasura II Tahun 2009. FKM. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Diakses tanggal 4 Pebruari 2013 dari <http://eprint.ums.ac.id/4018/1/J410070071.pdf>.
- Indah Setyawati, SKM. 2009. Jurnal Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap *Words Of Mouth* Tahun 2009.
- Ismawan Nur Laksono. 2010. Jurnal Analisis Kepuasan Dan Hubungannya Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes Tahun 2010.
- Jon Hardi. 2010. Jurnal Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Di Rsud Pasaman Barat Tahun 2010.

- Ketut Gunawan, Sundring Pantja Djati. 2011. Jurnal Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali) Tahun 2011.
- Koentjoro, Thahjono. 2007. Regulasi Kesehatan di Indonesia. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Laksono, Ismawan Nur. 2008. Tesis Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes. Universitas Diponegoro Semarang.
- Levi Kharisma Haqi, Naning Aranti Wessiani, dan Budi Santosa. 2011. Jurnal Analisis Loyalitas Pasien Dengan Metode Structural Equation Modeling (Sem) Pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2011.
- Mariyam, Siti. 2003. Jurnal : Hubungan Karakteristik Pasien dan Penilaiannya Terhadap Pelayanan dengan Keputusan Rawat Inap Ulang di Ruang VIP RA Kartini Jepara Tahun 2003. Diakses tanggal 4 Pebruari 2013 dari <http://www.fkm.undip.ac.id/data/index.php?action=4&idx=1684>
- Mariaty Silalahi, 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Kaitannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RS Islam Malahayati Medan.
- Maulana. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Dan Citra Terhadap Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Syarif Hidayatullah Jakarta : Studi Kasus Mahasiswa UIN Jakarta Pasien Rawat Jalan Poli Umum.
- Munimjaya, A.A.Gde. 2004. Manajemen Kesehatan. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Mitayani, Ni Nyoman. 2008. Jurnal : Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Pemamfaatan Kembali Jasa Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap Bangsal Penyakit Dalam RSU Surya Husadha Dempasar Bali Tahun 2008. Diakses tanggal 4 Pebruari 2013 dari <http://skripsistikes.wordpress.com/2009/05/04/ikmii33>.
- Mohammad, Dindin dan Thahjono Kuntjoro. 2008. Jurnal : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Pandeglang. Diakses tanggal 16 Desember 2013 dari <http://kmpk.ugm.ac.id/images/naskahpublikasi>.

- Nirsetyo Wahdi.2006.Tesis Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. Universitas Diponegoro Semarang.
- Notoatmodjo.2002.Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : PT.Rineka Cipta.
- Pohan, Imbalo.2007.Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan ; Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Putu Secillia Patricia Yustikarini. 2012. Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar.
- Ruben Tuhumena, 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas terhadap Niat Berprilaku Pasien RSUD Jayapura.
- Rohmat Dwi Jatmiko, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, 2012. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Antecedent Loyalitas Pelanggan.
- Rumah Sakit Umum Daerah Andi Sulthan Dg Radja,2012.Profil RSUD Andi Sulthan Dg Radja Kabupaten Bulukumba Tahun 2012.
- Saragih,Sornauli.2009. Jurnal : Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Dengan Kunjungan Ulang Di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Kota Pekan Baru Tahun 2009.Universitas Sumatra Utara Medan.
- Siti Munawaroh, S.Kep.Ners., M.Kep. 2011. Jurnal Analisis hubungan karakteristik dan kepuasan pasien Dengan loyalitas pasien di rsua dr. Sutomo ponorogo Tahun 2011.
- S.Supriyanto dan Ernawaty 2010 : Pemasaran Industri Jasa Kesehatan,Andi,Yogyakarta.
- Supranto,J.2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta : Rineka Cipta.
- Suryawati, Chriswardani, dkk. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Vol.09 No.04 Desember 2006,halaman 177-184 : Penyusunan indicator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang Jawa Tengah.

- Solikhak. 2008. Jurnal Vol. II No.4 2008 : Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kembali Pasien Dalam Pemamfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan di Puskesmas Gunung Kidul Yogyakarta.
- Susanto,Rikhlatul Iffah. 2012. Pengaruh Persepsi Produk Unggulan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Poliklinik Bedah Di Rsi Pku Muhammadiyah Pekajangan.
- Tarigan, Indra Jaya. 2009. Tesis : Pengaruh Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Partikular dan Hubungannya dengan Loyalitas di RSUD dr.H. Kumpulan Pane Tebing Tinggi, FKM Universitas Sumatera Utara.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yokyakarta : Penerbit Andi.
- Y.B,Andre,.2009. Jurnal Analisis Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan. Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Keinginan Pembelian Ulang, Studi kasus Di Universitas Bunda Mulia diakses Tanggal,16 Maret 2013 dari Silabalaba@yahoo.com
- Wijaya. 2006. Statistika Non Parametrik (Aplikasi Program SPSS). Bandung : Alfabeta.
- Wijono, Djoko. 1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan; Teori, Strategi dan Aplikasi. Surabaya : Airlangga University Press.
- Yeliska Ulil Albar. 2012. Hubungan Antara Dimensi Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Prof. Dr. Marogno Soekarjo.
- Yuliana Iathifah. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.

TABEL HASIL ANALISIS

Crosstabs

Notes

Output Created		02-MAY-2013 21:31:49
Comments		
	Data	C:\Users\Area29\Videos\Tugas Tambah\Area29\Videos\Tugas Tambah\Loyalitas\ANALISIS DATA\SPSS Loyalitas.sav
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	142
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.
Syntax		CROSSTABS /TABLES=Kenyamanan Pel_Petugas Pro_Pel Hasil_Pel Lingkungan BY Loyal /FORMAT=AVALUE TABLES /STATISTICS=CHISQ /CELLS=COUNT ROW /COUNT ROUND CELL.
Resources	Processor Time	00:00:00.05
	Elapsed Time	00:00:00.06
	Dimensions Requested	2
	Cells Available	174762

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kenyamanan * Loyal	142	100.0%	0	0.0%	142	100.0%
Pel_Petugas * Loyal	142	100.0%	0	0.0%	142	100.0%
Pro_Pel * Loyal	142	100.0%	0	0.0%	142	100.0%
Hasil_Pel * Loyal	142	100.0%	0	0.0%	142	100.0%
Lingkungan * Loyal	142	100.0%	0	0.0%	142	100.0%

Kenyamanan * Loyal

Crosstab

		Loyal		Total	
		1.00	2.00		
Kenyamanan	1.00	Count	76	11	87
		% within Kenyamanan	87.4%	12.6%	100.0%
	2.00	Count	15	40	55
		% within Kenyamanan	27.3%	72.7%	100.0%
Total		Count	91	51	142
		% within Kenyamanan	64.1%	35.9%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)

Pearson Chi-Square	52.853 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	50.275	1	.000		
Likelihood Ratio	54.935	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	52.481	1	.000		
N of Valid Cases	142				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 19.75.

b. Computed only for a 2x2 table

Pel_Petugas * Loyal

Crosstab

		Loyal		Total	
		1.00	2.00		
Pel_Petugas	1.00	Count	86	14	100
		% within Pel_Petugas	86.0%	14.0%	100.0%
2.00	Count	5	37	42	
	% within Pel_Petugas	11.9%	88.1%	100.0%	
Total	Count	91	51	142	
	% within Pel_Petugas	64.1%	35.9%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	70.552 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	67.369	1	.000		
Likelihood Ratio	73.778	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	70.055	1	.000		
N of Valid Cases	142				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15.08.

b. Computed only for a 2x2 table

Pro_Pel * Loyal

Crosstab

		Loyal		Total	
		1.00	2.00		
Pro_Pel	1.00	Count	88	14	102
		% within Pro_Pel	86.3%	13.7%	100.0%
2.00	Count	3	37	40	
	% within Pro_Pel	7.5%	92.5%	100.0%	
Total	Count	91	51	142	
	% within Pro_Pel	64.1%	35.9%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	77.466 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	74.081	1	.000		
Likelihood Ratio	82.532	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	76.920	1	.000		
N of Valid Cases	142				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 14.37.

b. Computed only for a 2x2 table

Hasil_Pel * Loyal

Crosstab

			Loyal		Total
			1.00	2.00	
Hasil_Pel	1.00	Count	87	10	97
		% within Hasil_Pel	89.7%	10.3%	100.0%
	2.00	Count	4	41	45
		% within Hasil_Pel	8.9%	91.1%	100.0%
Total	Count	91	51	142	
	% within Hasil_Pel	64.1%	35.9%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	87.197 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	83.722	1	.000		
Likelihood Ratio	94.062	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	86.583	1	.000		
N of Valid Cases	142				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 16.16.

b. Computed only for a 2x2 table

Lingkungan * Loyal

Crosstab

			Loyal		Total
			1.00	2.00	
Lingkungan	1.00	Count	81	4	85
		% within Lingkungan	95.3%	4.7%	100.0%
	2.00	Count	10	47	57
		% within Lingkungan	17.5%	82.5%	100.0%
Total	Count	91	51	142	
	% within Lingkungan	64.1%	35.9%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	89.614 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	86.267	1	.000		
Likelihood Ratio	100.230	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	88.983	1	.000		
N of Valid Cases	142				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 20.47.

b. Computed only for a 2x2 table

Logistic Regression

Notes

Output Created		02-MAY-2013 21:32:27
Comments		
	Data	C:\Users\Area29\Videos\Tugas Tambahan\Loyalitas\ANALISIS DATA\SPSS Loyalitas.sav
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	142
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing LOGISTIC REGRESSION VARIABLES Loyal /METHOD=BSTEP(LR) Kenyamanan Pel_Petugas Pro_Pel Hasil_Pel Lingkungan /CONTRAST (Kenyamanan)=Indicator(1) /CONTRAST (Pel_Petugas)=Indicator(1) /CONTRAST (Pro_Pel)=Indicator(1) /CONTRAST (Hasil_Pel)=Indicator(1) /CONTRAST (Lingkungan)=Indicator(1) /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) ITERATE(20) CUT(.5).
Syntax		
Resources	Processor Time	00:00:00.13
	Elapsed Time	00:00:00.16

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
	Included in Analysis	142	100.0
Selected Cases	Missing Cases	0	.0
	Total	142	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		142	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
1.00	0
2.00	1

Categorical Variables Codings

		Frequency	Parameter coding
			(1)
Lingkungan	1.00	85	.000
	2.00	57	1.000
Pel_Petugas	1.00	100	.000
	2.00	42	1.000
Pro_Pel	1.00	102	.000
	2.00	40	1.000
Hasil_Pel	1.00	97	.000
	2.00	45	1.000
Kenyamanan	1.00	87	.000
	2.00	55	1.000

Block 0: Beginning Block

Classification Table^{a,b}

	Observed	Predicted			
		Loyal		Percentage Correct	
		1.00	2.00		
Step 0	Loyal	1.00	91	0	100.0
		2.00	51	0	.0
	Overall Percentage				64.1

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	-.579	.175	10.958	1	.001	.560

Variables not in the Equation

	Score	df	Sig.	
Step 0 Variables				
	Kenyamanan(1)	52.853	1	.000
	Pel_Petugas(1)	70.552	1	.000
	Pro_Pel(1)	77.466	1	.000
	Hasil_Pel(1)	87.197	1	.000
	Lingkungan(1)	89.614	1	.000
	Overall Statistics	107.002	5	.000

Block 1: Method = Backward Stepwise (Likelihood Ratio)

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	130.236	5	.000
	Block	130.236	5	.000
	Model	130.236	5	.000
Step 2 ^a	Step	-.004	1	.947
	Block	130.232	4	.000
	Model	130.232	4	.000
Step 3 ^a	Step	-.527	1	.468
	Block	129.705	3	.000
	Model	129.705	3	.000
Step 4 ^a	Step	-2.676	1	.102
	Block	127.029	2	.000
	Model	127.029	2	.000

a. A negative Chi-squares value indicates that the Chi-squares value has decreased from the previous step.

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	55.196 ^a	.600	.823
2	55.201 ^a	.600	.823
3	55.727 ^a	.599	.821
4	58.403 ^a	.591	.811

a. Estimation terminated at iteration number 6 because parameter estimates changed by less than .001.

Classification Table^a

	Observed	Predicted		
		Loyal		Percentage
		1.00	2.00	Correct
Step 1	Loyal 1.00	89	2	97.8
	Loyal 2.00	8	43	84.3
	Overall Percentage			93.0
Step 2	Loyal 1.00	89	2	97.8
	Loyal 2.00	8	43	84.3
	Overall Percentage			93.0
Step 3	Loyal 1.00	89	2	97.8
	Loyal 2.00	10	41	80.4
	Overall Percentage			91.5
Step 4	Loyal 1.00	90	1	98.9
	Loyal 2.00	12	39	76.5
	Overall Percentage			90.8

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	
Step 1 ^a	Kenyamanan(1)	.685	.980	.488	1	.485	1.983
	Pel_Petugas(1)	-.094	1.421	.004	1	.947	.910
	Pro_Pel(1)	1.476	1.256	1.381	1	.240	4.376
	Hasil_Pel(1)	2.642	.963	7.529	1	.006	14.047
	Lingkungan(1)	3.370	.778	18.747	1	.000	29.085
	Constant	-3.791	.667	32.261	1	.000	.023
Step 2 ^a	Kenyamanan(1)	.658	.890	.546	1	.460	1.930
	Pro_Pel(1)	1.440	1.129	1.627	1	.202	4.221
	Hasil_Pel(1)	2.642	.963	7.524	1	.006	14.039
	Lingkungan(1)	3.357	.752	19.948	1	.000	28.716
Step 3 ^a	Constant	-3.783	.654	33.495	1	.000	.023
	Pro_Pel(1)	1.676	1.043	2.583	1	.108	5.346
	Hasil_Pel(1)	2.847	.906	9.872	1	.002	17.232
	Lingkungan(1)	3.379	.747	20.450	1	.000	29.330
Step 4 ^a	Constant	-3.702	.638	33.630	1	.000	.025
	Hasil_Pel(1)	3.539	.781	20.560	1	.000	34.449
	Lingkungan(1)	3.706	.737	25.289	1	.000	40.699
	Constant	-3.775	.662	32.483	1	.000	.023