

Daftar Pustaka

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri, (2016), *Manajemen Pemasaran*, Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Anggraini, Y.D, (2016), *Kualitas Hidup Pasien Gagal Ginjal Kronis Yang Menjalani Hemodialisis di RSUD Blambangan Banyuwangi*, Digital Repository Universitas Jember.
- Ardana, I Komang, Dkk, (2017), *Manajamen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ardiyansyah, D.O, (2016), *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja*, Jurnal Bisnis dan Manajemen.
- DepKes RI, (1992), *Keputusan Menteri Kesehatan RI No.983/MenKes/SK/XI/1992, Pedoman Organisasi Rumah Sakit*.
- Ghozali, Imam, (2018), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hardiyansyah, (2011), *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P, (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Jakarta : Penerbit PT Bumi Aksara.
- Kotler, Philip dan Keller, K. L, (2016), *Marketing Manajemen*, Edisi 15, Person Education.Inc.

- Mangkunegara, Anwar Prabu, (2018), *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Pohan, Imbolo, (2007), *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta.
- Rachman, Mohammad Munir, (2017), *Aplikasi Komputer statistic*, Adi Buana University Press.
- Saputra, Angga A, (2018), *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien*, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 3 No. 2.
- Sharon, Axton, Dkk, (2017), *Metedologi Penelitian Keperawatan Dan Kesehatan*, Jakarta : EGC.
- Sudarso, Andriasan, (2016), *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang di Sumatra Utara)*, Yogyakarta : Deepublish.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Surasdiman, dkk, (2019), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng*, *Jurnal of Manajemen*, Vol. 2 No. 1.
- Sutrisno, Edy, (2016), *Manajamen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada, Media Group, Jakarta.

Suwithi, wayan. (2010), *Pengelolaan Hotel Trainning*, Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2016), *Service, Quality And Satifaction*, Edisi Keempat, Yogyakarta : Penerbit ANDI Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, (2015), *Strategi Pemasaran*, Edisi keempat : Andi.

LAMPIRAN OUTPUT SPSS

FASILITAS (X1)

VALIDITAS dan RELIABILITAS INDIKATOR 1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,762	,757	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
memiliki tempat parkir yang memadai bagi para pengunjungnya	8,6556	1,037	,679	,606	,578
menjamin keamanan bagi para pengunjungnya	8,7000	,976	,733	,628	,508
mudah untuk dijangkau kendaraan pribadi atau transportasi umum	8,7111	1,421	,398	,188	,875

VALIDITAS dan RELIABILITAS INDIKATOR 2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,615	,637	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ruang tunggu yang luas, bersih dan nyaman	8,1444	1,294	,321	,103	,686
Kamar mandi yang bersih dan nyaman	8,1556	1,167	,488	,314	,416
Loket pendaftaran dalam keadaan bersih dan rapih	8,3889	1,476	,505	,310	,444

VALIDITAS dan RELIABILITAS INDIKATOR 3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.710	.709	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kamar dilengkapi dengan airana dan prasarana sesuai standart	8,5558	,722	,660	,436	,442
Kamar yang bersih dan terdapat ventilasi udara yang mencukupi	8,3667	,931	,461	,274	,697
Kamar yang luas sesuai dengan kelas yang dipilih	8,4111	,852	,475	,286	,686

LAYANAN (X2)

VALIDITAS dan RELIABILITAS INDIKATOR 4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.839	.837	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Dokter memberikan resep sesuai penyakit pasien	8,8667	1,151	,840	,707	,629
Perawat memahami keinginan pasien	8,8444	1,391	,670	,567	,808
Dokter dan Perawat selalu maksimal dalam melayani pemulihan pasien	8,8222	1,564	,614	,472	,857

VALIDITAS dan RELIABILITAS INDIKATOR 5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,891	,891	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Perawat selalu memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan harapan pasien	8,7667	1,170	,558	,314	,530
Perawat selalu bersungguh-sungguh dalam menangani pasien	8,7333	1,209	,510	,273	,595
Perawat selalu melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik	8,7000	1,358	,454	,210	,662

VALIDITAS dan RELIABILITAS INDIKATOR 6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,871	,871	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Perawat sigap dalam melayani pasien	8,7333	1,276	,803	,653	,772
Perawat tepat waktu dalam melayani pasien	8,7778	1,321	,703	,502	,864
Perawat cekatan dalam menangani pasien	8,7556	1,333	,754	,600	,816

VALIDITAS dan RELIABILITAS INDIKATOR 7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,882	,884	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Perawat mampu melayani dengan sikap meyakinkan hingga pasien merasa aman	8,6000	1,366	,822	,717	,792
Perawat membantu jika ada permasalahan pasien	8,4889	1,826	,688	,473	,902
Perawat bersedia menanggapi keluhan pasien	8,5778	1,640	,825	,713	,788

VALIDITAS dan RELIABILITAS INDIKATOR 8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,865	,865	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Layanan kesehatan Rumah Sakit Al-Islam: Klien tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan	8,4222	1,662	,677	,470	,870
Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam biasa maupun keadaan gawat darurat	8,4778	1,691	,749	,609	,806
Kemudahan untuk mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja dan tersedianya layanan kesehatan	8,5667	1,439	,810	,671	,745

VALIDITAS dan RELIABILITAS INDIKATOR 9

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,667	,666	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan	8,5111	1,309	,439	,211	,623
Layanan kesehatan yang dijalankan secara adil dan merata	8,6000	1,254	,445	,217	,616
Peralatan medis yang lengkap saat pasien berobat	8,6222	1,114	,556	,310	,463

VALIDITAS dan RELIABILITAS INDIKATOR 10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,832	,832	3

Item-Total Statistics

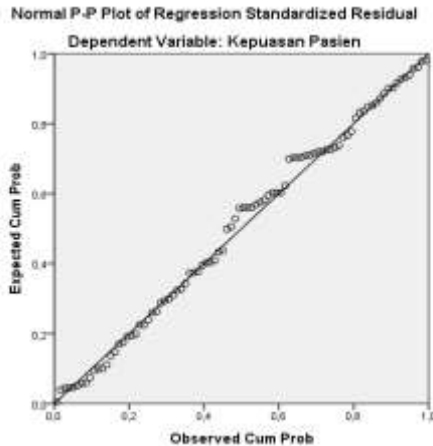
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter	8,3667	1,651	,600	,381	,653
Keterampilan dokter dan perawat saat memberikan pelayanan tidak membahayakan	8,5778	1,438	,781	,625	,677
Dokter dan Perawat rumah sakit Al-Jelam Khan bersifat sopan, jujur, ramah, dan dapat dipercaya	8,4556	1,442	,700	,558	,759

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,98515878
Most Extreme Differences	Absolute	,079
	Positive	,036
	Negative	-,079
Test Statistic		,079
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.



UJI ASUMSI KLASIK

MULTIKOLINERITAS

Coefficients^a

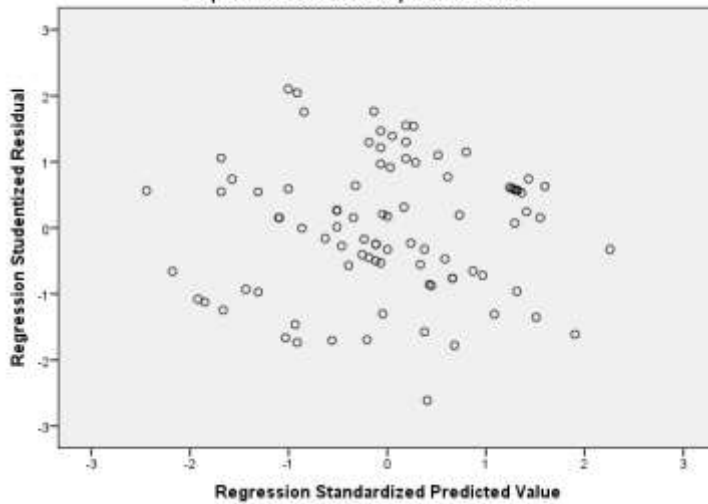
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Coefficients Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,552	6,339		,087	,931		
	Fasilitas	,312	,138	,210	2,252	,027	,920	1,087
	Layanan	,495	,101	,455	4,888	,000	,920	1,087

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

HETEROSKEDASTISITAS

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Pasien



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,105	3,563		1,714	,090
	Fasilitas	-,041	,078	-,059	-,530	,597
	Layanan	-,024	,057	-,047	-,425	,672

a. Dependent Variable: ABS_UJI

UJI AUTOKORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,553 ^a	,305	,289	4,03070	1,948

a. Predictors: (Constant), Layanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

REGRESI LINIER BERGANDA

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Layanan, Fasilitas ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,553 ^a	,305	,289	4,03070

a. Predictors: (Constant), Layanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	621,447	2	310,724	19,125	,000 ^b
	Residual	1413,453	87	16,247		
	Total	2034,900	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Layanan, Fasilitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,552	6,339		,087	,931
	Fasilitas	,312	,138	,210	2,252	,027
	Layanan	,495	,101	,455	4,888	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

UJI-t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,552	6,339		,087	,931
	Fasilitas	,312	,138	,210	2,252	,027
	Layanan	,495	,101	,455	4,888	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

UJI-F

ANOVA^a









Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	621,447	2	310,724	19,125	,000 ^b
	Residual	1413,453	87	16,247		
	Total	2034,900	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Layanan, Fasilitas

BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Siti Julalka
NIM : 161500162
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Dan Layanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Al-Islam H.M. Mawardi Sidoarjo
Tanggal Ujian Skripsi : 06 Agustus 2020
Dosen Penguji : 1. Dr. Moh. Afrizal M., SE., Ak., MSA., CA.
2. R. Bambang Dwi Waryanto, Drs., S.E., M.M

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji	
			Penguji I	Penguji II
1.	10 Agustus 2020	Latar Belakang		
2.	11 Agustus 2020	Matrik Penelitian		
3.	12 Agustus 2020	Sampel		
4.	13 Agustus 2020	Daftar Pustaka		

Surabaya, 18 Agustus 2020

Dosen Penguji I



Dr. Moh. Afrizal M., SE., Ak., MSA., CA.
NPP: 1509745/DY

Dosen Penguji II



R. Bambang Dwi Waryanto, Drs., S.E., M.M.
NIP:195605291983091001