DAFTAR PUSTAKA

Amaldo Reza Siwi, (2017). "*Pengaruh Servicescape dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan pada Rumah Sakit Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*". Jurnal

Andtra Tersiana, (2018). *Metode penelitian*. Penerbit Yogyakarta.

Angga Adi Saputra, (2018). "*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Kartika*". Jurnal

Donni Junni Priansa, (2017). *Perilaku konsumen dalam bisnis kontemporer.* Bandung:Alfabeta.

Fandy Tjiptono, (2012). *Strategi pemasaran edisi 3*. Yogyakarta. Andi.

Hasan, Ali, (2014). *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Jakarta: CAPS.

Indrianto, Nur & Supomo, Bambang, (2016). *Metodologi penelitian bisnis untuk akuntansi & manajemen, (edisi pertama)*. Yogyakarta:BPFE.

Jarliyah Harfika dan Nadiya Abdullah, (2017). "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*". Jurnal

Kotler, Philip & Garry Amstrong, (2011). *Prinsip-prinsip pemasaran, jilid 1 dan 2 edisi 12.* Jakarta:Erlangga.

Lovelock,C dan John Wirtz, (2011). "*Pemasaran jasa perspektif edisi-7*". Jakarta:Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat dan Harudani, A, (2011). *Manajemen pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Salemba Empat. Jakarta.

Nasution M.N, (2010). Manajemen mutu terpadu *(Total Quality Management). Ghaliq Indonesia Jakarta. (Fitriyani Adani.2012. Analisis kinerja sekolah berdasarkan pendekatan manajemen mutu terpadu (TQM) dan pengaruhnya terhadap hasil belajar siswa) repository.upi.edu.*

Nirwana, (2012). *Pemasaran jasa*. Penerbit Alfa. Jakarta.

Sugiyono, (2017). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.Cu

_____, (2016). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung:PT Alfabet.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2011). *Service, quality and satisfaction (edisi-3)*. Yogyakarta.Andi

Yunus Dan Budianto, (2014). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Jurnal ilmu & riset manajemen, vol 3, no 12,* (*Ejournal.Stesia.Ac.Idindex.Phpjirmartidedownload682652*.) diunduh.

Lampiran 1

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Tamara Aprilliyah
NIM : 161500051
Program Studi : Manajemen
Tanggal Pengajuan Skripsi :
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Wates Husada Balongpanggang Gresik
Dosen Pembimbing : Drs. I Ketut Surabagiarta S.E, M.M
Konsultasi :

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KET.	TANDA TANGAN
1.	04-10-2019	[illegible]	acc	
2	5-11-19	[illegible]	acc	
3	10-3-20	[illegible]	acc	
4	23-3-20	[illegible]	acc	
5	28-4-20	[illegible]	acc	
6	27-4-20	[illegible]	acc	
7	20/4/20	Bab I, II, III, angket	acc	
8	20/4/20	Lejos proposal	acc	

1	16/12/20	[illegible]	[illegible]	
2	28/12/20	[illegible]	[illegible]	

Tanggal Selesai Menulis Skripsi : 29 Desember 2020

Surabaya, 05 Januari 2021

Dosen Pembimbing,

Drs. I Ketut Surabagiarta. S.E, M.M
NPP : 170183/DY

Lampiran 2

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Rabu
Tanggal : 27 Januari 2021

Penguji I,	Penguji II,
Dr. Fachrudy Asj'ari, S.Psi., M.M	Dr. Noerchoidah. SE, MM
NPP : 12026/DY	NIDN : 0710046903

Lampiran 3

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 26 Januari 2021

Dosen Pembimbing,

Drs. I Ketut Surabagiarta, S.E, M.M
NPP : 170183/DY

Lampiran 4

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI
Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : http://www.fe.unipasby.ac.id

Nomor : 131037 /01/FE/X/2019
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:
Bapak/Ibu Pimpinan
Rumah Sakit Wates Husada Gresik
Jl. Raya Wates Utara, Kedungpring, Gresik
di -
Gresik

Sesuai kurikulum Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Tamara Aprilliyah
NIM : 161500051
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Wates Husada Balongpanggang Gresik

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 17 Oktober 2019
Dekan,

Dra. Siti Istikhoroh, M.Si
NIP. 19671019.199203.2001

Lampiran 5

SURAT BALASAN PENELITIAN

RUMAH SAKIT WATES HUSADA
Raya Wates Utara, Kedungpring, Balongpanggang, Gresik
Telp. (031) 7922351, Fax. (031) 79260077
***Email* :rswateshusada@gmail.com**

Nomor : 156/Dir.RSWH/1001/IX.2020 Gresik, 10 September 2020
Lampiran : -
Hal : Surat Keterangan

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: dr. Titin Ekowati, M. Kes
NIP	: 12.01.0001
Pangkat/Golongan	: -
Jabatan	: Direktur

Menerangkan bahwa :

Nama	: Tamara Aprilliyah
NIM	: 161500051
Fak/Jurusan	: Manajemen

Terhitung mulai tanggal 15 Juli s.d 30 Agustus 2020 telah mengadakan penelitian di Rumah Sakit Wates Husada.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Gresik, 10 September 2020

RS. WATES HUSADA
BALONGPANGGANG - GRESIK

dr. Titin Ekowati, M. Kes

Lampiran 6

KUESIONER

Kepada responden yang terhormat,

Dalam rangka untuk memenuhi tugas akhir (proposal dan skripsi) saya mahasiswa Ekonomi prodi Manajemen melakukan penelitian dengan judul "PENGARUH FASILITAS DAN KUALTAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT WATES HUSADA BALONGPANGGANG GRESIK". Saya mengharapkan peran dan kesediaan anda untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang saudara/i berikan akan dijaga kerahasiaannya. Saya mengucapkan terimakasih atas bantuan, partisipasi dan kerja sama yang anda berikan.

A. Identitas responden

- Nama :……..
- Umur :……..
- Pendidikan Terakhir: □SMP □SMA □D1-D3 □S1
- Jenis Kelamin : □Perempuan □Laki-Laki
- Sudah berapa kali menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Wates Husada (Pilih salah satu dibawah ini)
  a. 1 kali
  b. 2 kali
  c. 3 kali
  d. Lebih dari 3 kali

B. Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai menurut saudara dengan cara memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut :

No	Keterangan
1	Sangat Setuju (SS)
2	Setuju (S)
3	Kurang Setuju (KS)
4	Tidak Setuju (TS)
5	Sangat Tidak Setuju (STS)

Daftar Kuisioner

"Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Wates Husada Balongpanggang Gresik".

A. Fasilitas (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Pertimbangan/perencanaan						
1	Perpaduan warna bangunan yang memberiikan rasa nyaman bagi pasien					
2	Lokasi Rumah Sakit mudah dijangkau					
Perencanaan ruangan						
3	Ketersediaan tong sampah yang memadai					

4	Terdapat restoran (kantin rumah sakit) yang memudahkan pengujung untuk membeli makanan					
Perlengkapan dan perabot						
5	Ketersediaan bangku yang memadai sehingga dapat digunakan pengunjung untuk beristirahat dan menunggu antrian loket					
6	Tersedia papan atau poster untuk menjaga kebersihan					
Unsur pendukung lainnya						
7	Luas lahan parker memadai					
8	Ketersediaan toilet yang memadai (jumlah toilet, kebersihan, dan air lancer)					

B. Kualitas Pelayanan (X2)

No	**Pernyataan**	**Alternatif Jawaban**				
		SS	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
Bukti fisik *(tangible)*						
1	RS Wates Husada memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap					
2	Ruang rawat inap di RS Wates Husada tertata rapi, bersih dan nyaman					
Keandalan *(reability)*						
3	Pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawatan di RS Wates Husada dijalankan					

	dengan tepat					
4	RS Wates Husada memberikan informasi mengenai pasien secara jelas					
Daya tanggap *(responsiveness)*						
5	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit pasien					
6	Dokter selalu menanyakan keluh pasien					
Jaminan dan kepastian *(assurance)*						
7	Perawat dan staff RS Wates Husada bersikap sopan kepada pasien					
8	RS Wates Husada diukung dngsn tenaga medis yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh					
Empati *(empathy)*						
9	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien					
10	RS Wates Husada beroperasi 24 jam sehari sehingga dapat terlayani					

C. Kepuasan Pasien

No	**Pernyataan**	**Alternatif Jawaban**				
		SS	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
Kesesuaian harapan						

1	Sarana dan prasarana sudah lengkap dan mewadahi					
2	Pembayaran tarif pengobatan di RS Wates Husada sudah sesuai dengan kemampuan pasien dan ketentuan PERDA					
Minat berkunjung kembali						
3	Anda akan bersedia untuk melakukan kunjungan kembali ke Rumah Sakit Wates Husada					
4	Merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit Wates Husada					
Kesediaan merekomendasikan						
5	Anda akan merekomendasikan informasi mengenai rumah sakit kepada oranglain					

6	Bersedia memberikan informasi mengenai pengalaman yang didapatkan setelah dari Rumah Sakit Wates Husada					

Lampiran 7

OUTPUT PENGOLAHAN DATA SPSS

1. Frekuensi Jawaban Responden

a. Frekuensi Variabel Fasilitas (X1)

X1.1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	11	18,3	18,3	18,3
	3,00	11	18,3	18,3	36,7
	4,00	20	33,3	33,3	70,0
	5,00	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X1.1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,7	1,7	1,7
	2,00	6	10,0	10,0	11,7
	3,00	17	28,3	28,3	40,0
	4,00	17	28,3	28,3	68,3
	5,00	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X1.2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	11	18,3	18,3	18,3
	3,00	14	23,3	23,3	41,7
	4,00	17	28,3	28,3	70,0
	5,00	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X1.2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,7	1,7	1,7
	2,00	9	15,0	15,0	16,7
	3,00	12	20,0	20,0	36,7
	4,00	16	26,7	26,7	63,3
	5,00	22	36,7	36,7	100,0

	Total	60	100,0	100,0	

X1.3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	5	8,3	8,3	8,3
	3,00	15	25,0	25,0	33,3
	4,00	19	31,7	31,7	65,0
	5,00	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X1.3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,7	1,7	1,7
	2,00	5	8,3	8,3	10,0
	3,00	11	18,3	18,3	28,3
	4,00	20	33,3	33,3	61,7
	5,00	23	38,3	38,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X1.4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	8	13,3	13,3	13,3
	3,00	11	18,3	18,3	31,7
	4,00	22	36,7	36,7	68,3
	5,00	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X1.4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,7	1,7	1,7
	2,00	9	15,0	15,0	16,7
	3,00	11	18,3	18,3	35,0
	4,00	16	26,7	26,7	61,7
	5,00	23	38,3	38,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

b. Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

X2.1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	5	8,3	8,3	8,3
	3,00	4	6,7	6,7	15,0
	4,00	21	35,0	35,0	50,0
	5,00	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X2.1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,7	1,7	1,7
	3,00	11	18,3	18,3	20,0
	4,00	23	38,3	38,3	58,3
	5,00	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X2.2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	6,7	6,7	6,7
	3,00	10	16,7	16,7	23,3
	4,00	17	28,3	28,3	51,7
	5,00	29	48,3	48,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X2.2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	5	8,3	8,3	8,3
	3,00	9	15,0	15,0	23,3
	4,00	18	30,0	30,0	53,3
	5,00	28	46,7	46,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X2.3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	5	8,3	8,3	8,3
	3,00	13	21,7	21,7	30,0
	4,00	19	31,7	31,7	61,7

	5,00	23	38,3	38,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X2.3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	6,7	6,7	6,7
	3,00	8	13,3	13,3	20,0
	4,00	24	40,0	40,0	60,0
	5,00	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X2.4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,7	1,7	1,7
	2,00	5	8,3	8,3	10,0
	3,00	10	16,7	16,7	26,7
	4,00	17	28,3	28,3	55,0
	5,00	27	45,0	45,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X2.4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,7	1,7	1,7
	2,00	4	6,7	6,7	8,3
	3,00	9	15,0	15,0	23,3
	4,00	20	33,3	33,3	56,7
	5,00	26	43,3	43,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X2.5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,7	1,7	1,7
	2,00	3	5,0	5,0	6,7
	3,00	13	21,7	21,7	28,3
	4,00	14	23,3	23,3	51,7
	5,00	29	48,3	48,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X2.5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	5,0	5,0	5,0
	3,00	9	15,0	15,0	20,0
	4,00	17	28,3	28,3	48,3
	5,00	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

c. Frekuensi Variabel Kepuasan (Y)

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	5	8,3	8,3	8,3
	3,00	8	13,3	13,3	21,7
	4,00	15	25,0	25,0	46,7
	5,00	32	53,3	53,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	5,0	5,0	5,0
	3,00	7	11,7	11,7	16,7
	4,00	16	26,7	26,7	43,3
	5,00	34	56,7	56,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	6	10,0	10,0	10,0
	3,00	7	11,7	11,7	21,7
	4,00	9	15,0	15,0	36,7
	5,00	38	63,3	63,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	5	8,3	8,3	8,3
	3,00	6	10,0	10,0	18,3
	4,00	13	21,7	21,7	40,0
	5,00	36	60,0	60,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	8	13,3	13,3	13,3
	3,00	8	13,3	13,3	26,7
	4,00	13	21,7	21,7	48,3
	5,00	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,7	1,7	1,7
	3,00	6	10,0	10,0	11,7
	4,00	23	38,3	38,3	50,0
	5,00	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

2. Uji Validitas

a. Uji Validitas Fasilitas (X1)

Correlations

		X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	Fasilitas
X1.1.1	Pearson Correlation	1	,617**	,679**	,716**	,579**	,405**	,631**	,542**	,833**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.1.2	Pearson Correlation	,617**	1	,572**	,443**	,694**	,616**	,587**	,433**	,791**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000

	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.2.1	Pearson Correlation	,679**	,572**	1	,539**	,682**	,430**	,573**	,517**	,802**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,001	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.2.2	Pearson Correlation	,716**	,443**	,539**	1	,554**	,443**	,533**	,574**	,778**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.3.1	Pearson Correlation	,579**	,694**	,682**	,554**	1	,573**	,523**	,553**	,823**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.3.2	Pearson Correlation	,405**	,616**	,430**	,443**	,573**	1	,385**	,441**	,685**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,001	,000	,000		,002	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.4.1	Pearson Correlation	,631**	,587**	,573**	,533**	,523**	,385**	1	,550**	,766**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,002		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.4.2	Pearson Correlation	,542**	,433**	,517**	,574**	,553**	,441**	,550**	1	,747**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Fasilitas	Pearson Correlation	,833**	,791**	,802**	,778**	,823**	,685**	,766**	,747**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60

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

b. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)

Correlations

		X2.1.1	X2.1.2	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	X2.5.1	X2.5.2	Kualitas Pelayanan
X2.1.1	Pearson Correlation	1	,527**	,527**	,411**	,644**	,473**	,628**	,394**	,596**	,528**	,746**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000

	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.1.2	Pearson Correlation	,527**	1	,533**	,638**	,458**	,628**	,587**	,652**	,591**	,609**	,802**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.2.1	Pearson Correlation	,527**	,533**	1	,577**	,716**	,492**	,564**	,497**	,361**	,359**	,734**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,005	,005	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.2.2	Pearson Correlation	,411**	,638**	,577**	1	,537**	,544**	,486**	,558**	,560**	,458**	,752**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.3.1	Pearson Correlation	,644**	,458**	,716**	,537**	1	,605**	,527**	,399**	,627**	,561**	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,002	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.3.2	Pearson Correlation	,473**	,628**	,492**	,544**	,605**	1	,711**	,610**	,594**	,779**	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.4.1	Pearson Correlation	,628**	,587**	,564**	,486**	,527**	,711**	1	,538**	,415**	,445**	,772**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,001	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.4.2	Pearson Correlation	,394**	,652**	,497**	,558**	,399**	,610**	,538**	1	,449**	,477**	,726**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,002	,000	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.5.1	Pearson Correlation	,596**	,591**	,361**	,560**	,627**	,594**	,415**	,449**	1	,682**	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005	,000	,000	,000	,001	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.5.2	Pearson Correlation	,528**	,609**	,359**	,458**	,561**	,779**	,445**	,477**	,682**	1	,761**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,746**	,802**	,734**	,752**	,793**	,835**	,772**	,726**	,765**	,761**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

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

c. Uji Validitas Kepuasan (Y)

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y2.1	Y2.2	Y3.1	Y3.2	Kepuasan
Y1.1	Pearson Correlation	1	,513**	,361**	,470**	,418**	,725**	,743**
	Sig. (2-tailed)		,000	,005	,000	,001	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Y1.2	Pearson Correlation	,513**	1	,566**	,657**	,540**	,479**	,811**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Y2.1	Pearson Correlation	,361**	,566**	1	,452**	,659**	,447**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Y2.2	Pearson Correlation	,470**	,657**	,452**	1	,460**	,468**	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Y3.1	Pearson Correlation	,418**	,540**	,659**	,460**	1	,432**	,782**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000		,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Y3.2	Pearson Correlation	,725**	,479**	,447**	,468**	,432**	1	,744**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Kepuasan	Pearson Correlation	,743**	,811**	,770**	,759**	,782**	,744**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60

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

3. Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas Fasilitas (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,906	8

b. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,922	10

c. Uji Reliabilitas Kepuasan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,857	6

4. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,78425841
Most Extreme Differences	Absolute	,094
	Positive	,054
	Negative	-,094
Test Statistic		,094
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.

5. Uji Multikolonieritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11,804	3,231		3,654	,001		
	Fasilitas	,180	,080	,274	2,250	,028	,884	1,131

Kualitas Pelayanan	,202	,073	,336	2,760	,008	,884	1,131

a. Dependent Variable: Kepuasan

6. Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,501[a]	,251	,225	3,85008	2,063

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas
b. Dependent Variable: Kepuasan

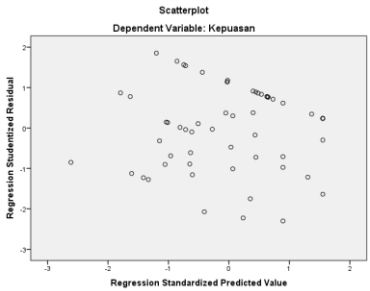
7. Uji Heteroskedastisitas
Dengan Glejser

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,785	1,809		2,645	,011
	Fasilitas	-,040	,045	-,123	-,882	,381
	Kualitas Pelayanan	-,011	,041	-,039	-,279	,781

a. Dependent Variable: ujiheteroskedastisitas

Dengan SCATTERPLOT



8. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1 (Constant)	11,804	3,231		3,654	,001
Fasilitas	,180	,080	,274	2,250	,028
Kualitas Pelayanan	,202	,073	,336	2,760	,008

a. Dependent Variable: Kepuasan

9. Uji t

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,804	3,231		3,654	,001
Fasilitas	,180	,080	,274	2,250	,028
Kualitas Pelayanan	,202	,073	,336	2,760	,008

a. Dependent Variable: Kepuasan

10. Uji F

ANOVA[a]

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	283,267	2	141,634	9,555	,000[b]
Residual	844,916	57	14,823		
Total	1128,183	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

Lampiran 8

MATRIK PENELITIAN

MATRIK PENELITIAN

NAMA : **TAMARA APRILLIYAH**

NIM : **161500051**

JUDUL : **PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT WATES HUSADA BALONGPANGGANG GRESIK**

KONSEP	RUMUSAN MASALAH	TUJUAN	VARIABEL DAN INDIKATOR	HIPOTESIS	POPULASI DAN SAMPEL	PENGUMPULAN DATA	TEKNIK ANALISIS	DAFTAR PUSTAKA
Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan kosumen. (Kotler, 2009 : 45) Pelayanan adalah	1. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap pasien? 2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuaan pasien? 3. Bagaimana pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan	1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien. 2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. 3. Untuk mengetahui pengaruh	**Variabel :** 1. Fasilitas (X_1) 2. Pelayanan (X_2) 3. Kepuasan (Y) **Indikator :** 1. Fasilitas (X_1) indokatornya: a. Kebersihan dan kenyamanan ruangan b. Keamanan c. Security 24 jam d. Tempat parker	H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan pasien. H_2 : Terdapat pengaruh yang signifikn pelayanan terhadap kepuasan pasien. H_3 : Terdapat pengaruh	**Populasi :** Semua pasien di rumah sakit wates husada balongpanggang gresik (150 pasien) **Sampel :** Pasien rawat inap : **50 pasien** **Teknik sampling :** Non probabilitas adalah teknik pengambilan	1. Kuesioner (Angket)	Teknik analisis data yang digunakan : **1. Uji Validitas** Rumus : $r_{hitung} = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{(n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2)(n\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2}}$ Keterangan : r_{hitung} : Koefisiensi korelasi $\sum X_i$: Jumlah skor hitung $\sum Y_i$: Jumlah Skor total n : Jumlah Responden **2. Uji Reabilitas** Rumus koefisien reabilitas Alfa Cronbach :	1. Kotler, Philip dan G. amstrong. 2004, *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi 9. Penerbit PT. Indeks Kel. Gramedia. Jakarta. 2. Sieregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametri*

setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. (Rambat Lupiyoadi, 2001 : 5) Kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas	terhadap kepuasan pasien ?	fasilitas dan kualitas terhadap kepuasan pasien.	e. Perlengkapan penunjang 2. Pelayanan (X_2) indokatornya: a. Daya tanggap b. Jaminan c. Empati d. Kehandalan e. Kinerja 3. Kepuasan (Y) indikatornya: a. Kualitas pelayanan b. Harga c. Merekomendasikan	yang yang signifikan fasilitas dan pelayanan secara bersama – sma terhadap kepuasan pasien.	sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.		$r_i = \frac{k}{(k-1)}\left\{1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right\}$ k : mean kuadrat antar subyek $\sum S_i^2$: mean kuadrat kesalahan S_t^2 : varians total **3. Analisis Regresi Linier Berganda** Pada penelitian ini menggunakan 3 teknik karena data pertama kali di uji validitasnya kemudian di uji tepat atau tidaknya dari data yang diperoleh dan selanjutnya dari 2 variabel. Pada analisis regresi linier berganda ini menjadi variable dependen (Y) adalah kepuasan pasien. Sedangkan variable independen Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) persamaan regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut : $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ Keterangan : Y:Kepuasan pasien a : Konstanta	*k untuk Penelitian Kuantitatif*, PT. Bumi Aksara, Jakarta

kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. (Philip Kotler, 2001 : 158)							b: koefisien regresi X_1 : Fasilitas X_2 : Pelayanan **4. Uji Asumsi Klasik** (Uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinear, dan uji autkolerasi)	

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II	Mahasiswa
I Ketut S. Dra. SE. MM	Evita Purnamasari, SSI, MSI	Tamara Aprilliyah

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI
Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : http://www.unipasby.ac.id

BERITA ACARA
BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Tamara Apriliyah
NIM / Program Studi : 161500051 / Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap pasien di Rumah Sakit Wates Husada Balongpanggang Gresik
Tanggal Ujian Skripsi : 24 - Februari 2021
Penguji : 1. Dr Fachrudy Asj'ari S. Psi MM
2. Dr Noerchoidah SE MM

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1	27/03/21	Permasalahan lim tampak di latar belakang	
2		Bab I	
3		lampiran.	
4			
5			
6			
7			
8			

Surabaya, _____
Penguji I, Penguji II,

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

Unipa Surabaya

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : http://www.unipasby.ac.id

BERITA ACARA
BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Tamara Apriliyah
NIM / Program Studi : 16 1500051 / Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Water Husada Balongpanggang Gresik

Tanggal Ujian Skripsi : 24 februari 2021

Penguji : 1. Dr. Fachrudy Asj'ari spsi MM
2. Dr Noerchoidah SE MM

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1	27/03/21	Permasalahan blm tampak di latar belakang	
2		Bhs Inggris → gunakan Cetak miring.	
3			
4			
5			
6			
7			
8			

Surabaya, _____

Penguji I,

_____

Penguji II,

_____