

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

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

Nomor : 2201/65 /01/FEB/2022
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan
Klinik Purnama Medika
Jl Raya Siwalanpanji No 27, Kec. Buduran
Sidoarjo

Sesuai Kurikulum Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 membenarkan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Ferninda Dita Febriana
NIM : 191500024
Prodi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Purnama Medika

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

Surabaya, 29 September 2022

Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd., M.SM
NPP : 0709494/0Y

Lampiran 2 Surat Balasan Tempat Penelitian

		KLINIK PURNAMA MEDIKA Jln. Swalanpanji No. 27 Buduran Sidoarjo 61252 Telp. (031) 8955999, Email: purnamamedika15@gmail.com	
Sidoarjo, 28 Desember 2022			
Nomor	: SPM/1/KPM/XI/2022	Kepada	:
Lampiran	: 1 lembar	Yth. Bapak / Ibu Dekan	:
Perihal	: Persetujuan Pengambilan Data Penelitian	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya	:

Dengan Hormat,

Sesuai surat permohonan yang dilayangkan pada kami tertanggal 29 September 2022 terkait Ijin Penelitian dan Pengambilan Data di Klinik Purnama Medika, maka melalui surat ini kami memberitahukan bahwa :


Nama : Ferninda Dita Febriana
NIM : 191500024
Prodi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Purnama Medika

Memberikan ijin untuk melakukan penelitian dan pengambilan data di Klinik Purnama Medika. Demikian surat persetujuan ini kami buat. Atas perhatian dari Bapak/ Ibu kami ucapkan terima kasih.

Klinik Purnama Medika
Manajer Operasional


(Ambar Dwi Astuti, S.ST.)

Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS PURI ADI BUANA SURABAYA
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281783 Surabaya 60274
 Website: <http://www.unpabw.ac.id>

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

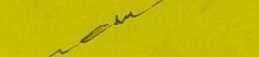
Nama	Ferninda Dita Febriani
Prodi / NIM	Managemen A-2019 / 191500029
Judul Skripsi:	Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di klinik Purname Medika.
Dosen Pembimbing	Dr. Edy Sulistyawan, S.Si., M.Si
Periode Kepembimbingan	17 September 2022 s/d 17 Maret 2023

URAIAN KEGIATAN KEPEMBIMBINGAN :

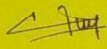
NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KET.	TANDA TANGAN
1	28 oktober 2022	Bab 1 (latar belakang)	Acc	
2	30 November 2022	Bab 2	Acc	
3	09 Desember 2022	Revisi bab 2	Acc	
4	08 Desember 2022	Bab 3	Acc	
5	09 Desember 2022	Revisi I, II, III	Acc	
6	01 maret 2023	Bab 4	Acc	
7	08 maret 2023	Bab 1 V, VI	Revisi	
8	05 maret 2023	Bab 1-VI	Acc	

Bimbingan selesai pada tanggal : _____
 Dosen Pembimbing,


Mahasiswa,




Dr. Edy Sulistyawan, S.Si., M.Si
 NIP / H/P : 0603512/DY



Ferninda Dita Febriani



Lampiran 4 Berita Acara Proposal



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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


CATATAN UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

1. Nama	Ferninda Dita Febriani
2. NIM	191500024
3. Program Studi	Manajemen / Akuntansi *)
4. Judul Proposal	Pengaruh kualitas pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik purnama medika

Bab/ Halaman	Perbaikan/Koreksi
ii	Kata pengantar
Bab i	penelitian terdahulu
bab ii	Penambahan Indikator Variabel
16	
Bab iii	Populasi dan sampel
48-49	
Bab iv	Tabel Skala Likert
45	
60	Daftar pustaka

Surabaya, 01 Januari 2023

Penguji,



I Made Bagus Darmas, S.E., M.M.

Lampiran 5 Pengantar Plagiasi



SURAT PENGANTAR PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Dosen : Dr. Edy Sulistyawan, S.Si., M.Si.

Menerangkan bahwa artikel ilmiah atas:

Nama Mahasiswa : Ferninda Dita Febriana

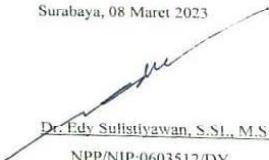
NIM : 191500024

Prodi : Manajemen

Judul : Pengaruh Kualitas, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Purnama Medika.

Telah memenuhi syarat untuk dilakukan cek plagiasi

Surabaya, 08 Maret 2023


Dr. Edy Sulistyawan, S.Si., M.Si

NPP/NIP:0603512/DY

Lampiran 6 Surat Pernyataan Bebas Plagiasi



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :
Nama : I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.
Jabatan : Ketua Program Studi Manajemen

Menyatakan bahwa

Nama : Feminda Dita Febriana
NIM : 191500024
Prodi : Manajemen

Telah melakukan uji plagiasi dengan judul artikel " Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Purnama Medika " dengan hasil Similarity Index 25% sehingga layak untuk mengikuti sidang skripsi.

Demikian surat pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 14 Maret 2023
Ketua Program Studi Manajemen,

I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.

Lampiran 7 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Yth Ibu/Bpk

Pasien Klinik Purnama Medika

Dengan hormat,

Saya mahasiswa program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. dalam rangka memenuhi tugas akhir Perguruan Tinggi yang berkaitan dengan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan ,Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Purnama Medika”. Informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan bantuan yang bernilai bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Saya mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang sebenar-benarnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu berikan tidak akan berpengaruh pada penilaian kinerja. Kuesioner ini hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis, yang bersifat rahasia, terbatas dan tidak di publikasikan. Atas kesediaan dan waktunya saya sampaikan terimakasih.

DATA RESPONDEN

I. Karakteristik Responden

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon untuk saudara/i mengisi data ini terlebih dahulu dengan memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia (jawaban yang saudara/i berikan akan terjaga kerahasiaannya).

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan
3. Usia : 15-20 th 21-30th
 31-40th >40th
4. Status : Belum menikah
 Menikah
5. Pekerjaan : Tidak bekerja
 Bekerja
 Pelajar

II. Petunjuk Pengisian

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

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

RG : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Kualitas Pelayanan (X₁)

No.	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
	Realibility (Kehandalan)					
1.	Pegawai Klinik Purnama Medika memberikan ucapan salam dan senyum setelah melayani pasien.					
2.	Pegawai Klinik Purnama Medika melayani dengan teliti dan membantu apa yang dikeluhkan pasien.					
3.	Dokter di Klinik Purnama Medika memeriksa dan menjelaskan kondisi pasien dengan baik dan teliti.					
	Assurance (Jaminan)					
4.	Dokter di Klinik Purnama Medika mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pasien.					
5.	Pasien merasa aman untuk					

	berobat kembali di Klinik Purnama Medika					
6.	Pegawai Klinik Purnama Medika di Klinik Purnama Medika bersikap sopan kepada pasien					
	Tangibles (Bukti Fisik)					
7.	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman di Klinik purnama Medika					
8.	Ruang rawat jalan di Klinik Purnama Medika tertata rapi, bersih dan nyaman.					
9.	Pelayanan di Klinik purnama Medika tepat waktu					
	Emphaty (Kepedulian)					
10.	Dokter di Klinik Purnama Medika berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita					
11.	Pegawai Klinik Purnama Medika siap siaga ketika ada pasien lansia membutuhkan bantuan saat hendak diperiksa dokter					
12.	Pegawai Klinik Purnama Medika bersikap sopan terhadap semua pasien dalam melayaninya					
	Responsiveness (Daya tanggap)					
13.	Dokter di Klinik Purnama Medika memberikankesempatan bertanya kepada pasien.					

14.	Pegawai Klinik Purnama Medika					
-----	-------------------------------	--	--	--	--	--

	dapat melakukan tindakan pertolongan pertama pada pasien <i>emergency</i>					
15.	Ketepatan dan ketangkasan pegawai Klinik Purnama Medika atau dokter dalam merespon keluhan rasa sakit dan keinginan untuk sembuh terhadap pasien					

Harga (X₂)

No.	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
	Harga					
16.	Harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Purnama Medika kepada pasien.					
17.	Harga yang ditetapkan Klinik Purnama Medika kepada pasien tidak mahal.					
12.	Harga pelayanan kesehatan Klinik Purnama Medika lebih murah dibandingkan dengan klinik lain.					
13.	Harga yang ditetapkan oleh Klinik Purnama sesuai dengan hasil yang diharapkan atau diinginkan.					

Fasilitas (X₃)

No.	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
	Fasilitas					
14.	Lokasi Klinik Purnama Medika					

	sangat strategis, yaitu dekat dengan pusat kota Sidoarjo.					
15.	Ruang pelayanan yang dimiliki Klinik Purnama Medika nyaman, rapi dan bersih.					
16.	Alat medis yang dimiliki Klinik Purnama Medika memadai.					
17.	Lahan parkir yang luas dan aman.					
18.	Klinik Purnama Medika memiliki kamar mandi yang bersih.					
19.	Terdapat petunjuk arah yang jelas untuk setiap ruangan yang ada di Klinik Purnama Medika.					

Kepuasan Pasien (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
	Kepuasan Pasien					
20.	Pegawai Klinik Purnama Medika selalu memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan					
21.	Dokter di Klinik Purnama Medika selalu bersungguh-sungguh dalam menangani pasien					
22.	Dokter di Klinik Purnama Medika selalu maksimal dalam melayani pemulihan pasien					
23.	Pegawai Klinik Purnama Medika sudah mempunyai pengalaman dalam melayani pasien.					

Lampiran 8 Tabulasi Data

Tabulasi Data Penelitian Kuesioner

Kualitas Pelayanan

Respon den	Kualitas Pelayanan														
	X 1 .1	X 1 .2	X 1 .3	X 1 .4	X 1 .5	X 1 .6	X 1 .7	X 1 .8	X 1 .9	X 1 .0	X 1 .1	X 1 .2	X 1 .3	X 1 .4	X 1 .5
1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
6	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4
7	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4
8	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4
11	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
13	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
38	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	4	4	5	3	3	5	4	3	3	5	4	4	5	3
41	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5
44	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
49	5	5	3	4	5	4	S	4	5	4	5	5	4	4	4

50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5
52	5	2	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
53	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	4	4	4	S	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
59	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4
61	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
62	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4
66	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	S	4	4
67	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
68	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
69	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4
70	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5
71	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3
73	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
74	4	1	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
75	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5

78	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

79	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3
83	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
84	3	3	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5
85	3	5	3	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5
86	5	5	4	4	3	3	4	5	1	5	5	5	5	5	5
87	5	4	2	3	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
91	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
94	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
95	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5
96	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5
97	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

107	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	4	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
114	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Harga

Responden	Harga			
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
1	5	5	5	5
2	4	5	4	4
3	4	4	3	4
4	4	4	4	4
5	3	3	3	3
6	5	5	4	4
7	5	5	4	5
8	3	4	3	5
9	5	5	5	5
10	4	4	3	4
11	4	4	4	4
12	5	5	5	5
13	4	4	4	4
14	4	4	4	4
15	4	4	4	4
16	5	5	5	5
17	5	5	4	4
18	5	5	5	5
19	4	3	4	4
20	5	5	5	5

21	5	5	5	4
22	4	4	4	4
23	5	5	5	5
24	5	5	5	5
25	4	5	4	4
26	5	5	5	5
27	5	5	5	5
28	4	4	4	4
29	4	4	3	3
30	5	5	5	5
31	5	5	4	4
32	5	4	5	4
33	4	4	4	S
34	5	5	5	5
35	3	3	3	3
36	4	4	4	4
37	5	4	4	4
38	4	4	4	4
39	5	5	5	5
40	4	4	3	4
41	4	4	4	4
42	4	4	4	4
43	4	4	3	4
44	4	4	4	4
45	5	5	5	5
46	5	4	5	5
47	5	5	5	5
48	4	4	3	4
49	4	S	3	4
50	4	4	4	4
51	3	4	4	4
52	4	5	4	5

53	5	4	5	5
54	4	4	4	4
55	4	4	4	4
56	4	4	4	4
57	4	4	3	4
58	5	5	5	5
59	4	4	3	4
60	5	5	3	4
61	4	4	4	4
62	5	5	5	5
63	5	5	5	5
64	5	5	5	5
65	4	4	4	4
66	4	4	4	4
67	5	5	5	4
68	5	5	4	4
69	3	3	3	3
70	4	5	4	5
71	5	5	5	4
72	4	4	5	4
73	4	4	5	5
74	4	4	4	4
75	4	4	4	5
76	5	5	5	5
77	5	5	4	5
78	4	4	3	5
79	4	3	3	3
80	4	5	5	5
81	5	5	5	5
82	4	4	3	4
83	3	3	3	4
84	4	4	4	4

85	5	5	5	5
86	5	5	5	5
87	5	4	4	5
88	4	4	4	4
89	4	4	4	4
90	4	4	4	4
91	4	4	4	4
92	4	4	4	4
93	4	4	4	4
94	5	5	5	4
95	4	4	5	5
96	5	5	5	4
97	3	3	4	3
98	4	5	3	5
99	5	5	5	5
100	3	3	2	5
101	5	3	5	5
102	5	5	5	5
103	5	5	5	5
104	5	5	5	5
105	5	5	5	5
106	5	5	5	5
107	3	5	5	5
108	5	5	5	5
109	5	5	5	5
110	5	5	5	5
111	4	4	4	4
112	5	5	5	5
113	5	4	4	4
114	5	5	5	5

Fasilitas

Responden	Fasilitas					
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6
1	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	5	4	5
3	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5
6	3	4	5	5	3	3
7	5	4	2	2	5	5
8	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5
10	4	5	4	4	4	5
11	4	4	4	4	5	5
12	5	5	5	5	5	5
13	3	3	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4
18	3	4	5	5	5	5
19	3	4	3	3	4	4
20	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	4	5	5
25	4	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5
27	4	5	4	5	5	4
28	3	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5

30	5	5	5	5	5	5
31	5	5	4	5	4	5
32	5	4	4	4	5	5
33	4	4	4	4	4	4
34	5	4	5	5	5	5
35	3	3	3	3	3	4
36	4	4	4	4	4	4
37	4	4	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4
39	4	5	4	5	5	5
40	4	4	5	3	5	3
41	4	4	4	4	4	5
42	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	5	4	5
44	4	4	4	5	4	5
45	5	5	5	5	5	5
46	4	5	4	5	5	4
47	5	5	5	5	5	5
48	4	4	3	4	4	4
49	5	4	4	4	4	5
50	5	5	4	4	4	4
51	5	5	5	5	3	5
52	4	4	5	4	4	4
53	5	4	5	5	4	5
54	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	3	3	4
56	4	4	3	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4
58	5	5	5	2	4	5
59	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	5
61	4	4	4	4	4	4

62	2	5	5	5	4	5
63	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5
65	5	5	4	5	4	5
66	4	5	3	4	4	4
67	4	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5
69	3	4	3	4	4	3
70	5	4	5	4	4	5
71	5	4	4	4	4	4
72	5	4	3	4	3	4
73	5	5	5	5	4	5
74	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5
76	4	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5
81	4	5	5	5	5	5
82	4	4	3	5	4	5
83	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5
88	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4
93	4	5	4	4	4	4

94	3	5	4	5	4	5
95	2	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	4	5
97	5	5	5	4	4	5
98	4	4	4	5	5	5
99	5	5	4	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5
101	5	5	5	5	5	5
102	5	5	5	4	5	4
103	5	5	5	5	3	5
104	5	5	5	5	5	5
105	5	5	5	5	5	5
106	5	5	5	5	5	5
107	5	5	5	5	5	4
108	5	5	5	5	5	5
109	4	5	5	4	4	4
110	5	5	5	5	5	5
111	4	4	4	4	4	4
112	5	5	5	5	5	5
113	5	5	3	4	5	5
114	5	5	5	5	5	5

Kepuasan Pasien

Responden	Kepuasan Px			
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4
1	5	5	5	5
2	4	5	4	5
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
6	5	5	5	4

7	5	5	S	4
8	5	4	4	5
9	5	5	5	5
10	4	5	3	5
11	5	5	4	4
12	5	5	5	5
13	4	4	4	4
14	4	3	4	4
15	4	4	4	4
16	5	5	5	5
17	4	4	4	4
18	5	5	5	5
19	4	4	4	4
20	5	5	5	5
21	5	4	4	5
22	5	S	4	4
23	4	5	5	5
24	5	5	5	5
25	5	4	4	4
26	5	5	5	5
27	5	5	5	5
28	4	4	4	4
29	5	5	5	5
30	5	5	5	5
31	5	4	5	4
32	5	5	5	5
33	5	4	4	4
34	5	5	5	5

35	4	3	3	4
----	---	---	---	---

36	4	4	4	4
37	5	4	4	5
38	4	4	4	4
39	5	5	5	5
40	4	4	5	5
41	3	4	4	3
42	4	4	4	4
43	5	5	5	5
44	5	5	5	5
45	5	5	5	5
46	5	5	4	4
47	5	5	5	5
48	4	4	4	4
49	5	4	4	5
50	4	4	4	4
51	5	5	5	4
52	4	4	4	5
53	5	5	5	5
54	4	4	4	4
55	4	4	4	4
56	4	4	4	4
57	5	4	4	4
58	4	5	5	5
59	4	4	4	4
60	4	4	5	4
61	5	4	4	4
62	4	4	4	4
63	5	5	5	5

64	5	5	5	5
----	---	---	---	---

65	4	4	4	5
66	4	4	4	4
67	5	3	4	5
68	4	3	4	3
69	3	4	4	4
70	5	5	4	5
71	5	5	4	4
72	5	4	4	5
73	5	3	4	5
74	4	5	5	4
75	4	4	3	4
76	5	5	5	5
77	5	5	5	5
78	5	5	5	5
79	5	5	5	5
80	5	5	5	5
81	5	5	5	5
82	5	4	4	5
83	5	5	3	3
84	4	5	1	4
85	5	5	5	5
86	5	5	5	5
87	5	5	5	5
88	4	4	4	4
89	4	4	4	4
90	4	4	4	4
91	4	4	4	4
92	4	4	4	4

93	4	4	4	4
----	---	---	---	---

94	4	5	5	5
95	5	4	4	5
96	5	4	4	5
97	3	4	5	5
98	5	5	4	5
99	3	5	5	5
100	5	5	5	5
101	5	5	5	5
102	5	5	5	5
103	5	5	5	5
104	5	5	5	5
105	5	5	5	5
106	5	5	5	5
107	5	4	4	5
108	5	5	5	5
109	3	4	5	5
110	5	5	5	5
111	5	5	5	5
112	5	5	5	5
113	5	5	5	5
114	5	5	5	5

Lampiran 9 Hasil Data SPSS

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

		Correlations																
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1	
X1.1	Pearson Correlation	1	.300**	.276**	.289**	.184*	.425**	.372**	.214	.246**	.347**	.347**	.503**	.317**	.173	.346**	.526**	
N	(2-tailed)	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	
X1.2	Pearson Correlation	.300**	1	.183	.336**	.278**	.401**	.400**	.457**	.384**	.415**	.319**	.342**	.335	.308**	.386**	.583**	
N	(2-tailed)	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	
X1.3	Pearson Correlation	.276**	.183	1	.641**	.413**	.420**	.258**	.421**	.200	.380**	.358	.315	.374	.468**	.425**	.597**	
N	(2-tailed)	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	
X1.4	Pearson Correlation	.289**	.336**	.641**	1	.437**	.492**	.390**	.514	.265**	.391**	.422**	.501**	.507**	.577**	.479**	.698**	
N	(2-tailed)	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	
X1.5	Pearson Correlation	.184*	.278**	.413**	.437**	1	.533**	.351**	.397**	.383**	.383**	.479**	.410**	.439**	.379**	.462**	.549**	
N	(2-tailed)	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	
X1.6	Pearson Correlation	.425**	.401**	.420**	.492**	.533**	1	.447**	.446**	.456**	.456**	.466**	.650**	.409**	.373**	.440**	.732**	
N	(2-tailed)	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	
X1.7	Pearson Correlation	.372**	.400**	.258**	.390**	.447**	.447**	1	.563**	.507**	.542**	.523	.608**	.429**	.398**	.587**	.722**	
N	(2-tailed)	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	
X1.8	Pearson Correlation	.214	.457**	.421**	.514**	.397**	.446**	.563**	1	.322**	.416**	.326	.432**	.485**	.419**	.513**	.671**	
N	(2-tailed)	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	
X1.9	Pearson Correlation	.246**	.384**	.200	.265**	.383**	.456**	.507**	.322**	1	.495**	.361**	.406**	.414**	.292**	.354**	.633**	
N	(2-tailed)	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	
X1.10	Pearson Correlation	.347**	.415**	.380**	.391**	.383**	.456**	.542**	.416**	.495**	1	.491**	.547**	.599**	.456**	.568**	.739**	
N	(2-tailed)	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	
X1.11	Pearson Correlation	.347**	.319**	.358**	.422**	.479**	.466**	.523**	.326**	.361**	.491**	1	.611**	.481**	.518**	.482**	.701**	
N	(2-tailed)	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	
X1.12	Pearson Correlation	.503**	.342**	.315**	.501**	.410**	.650**	.606**	.432**	.408**	.547**	.611**	1	.584**	.488**	.565**	.774**	
N	(2-tailed)	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	
X1.13	Pearson Correlation	.317**	.335**	.374**	.507**	.436**	.409**	.459**	.485**	.414**	.599**	.481**	.594**	1	.466**	.629**	.730**	
N	(2-tailed)	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	
X1.14	Pearson Correlation	.173	.308**	.468**	.577**	.379**	.373**	.388**	.419**	.292**	.456**	.518**	.489**	.466**	1	.522**	.661**	
N	(2-tailed)	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	
X1.15	Pearson Correlation	.346**	.386**	.425**	.479**	.482**	.440**	.587**	.513**	.354**	.568**	.482**	.565**	.629**	.522**	1	.751**	
N	(2-tailed)	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	
X1	Pearson Correlation	.520**	.503**	.597**	.690**	.849**	.732**	.732**	.671**	.633**	.739**	.701**	.774**	.730**	.661**	.751**	1	
N	(2-tailed)	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Harga

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.644**	.697**	.492**	.847**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	114	114	114	114	114
X2.2	Pearson Correlation	.644**	1	.615**	.485**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	114	114	114	114	114
X2.3	Pearson Correlation	.697**	.615**	1	.510**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	114	114	114	114	114
X2.4	Pearson Correlation	.492**	.485**	.510**	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	114	114	114	114	114
X2	Pearson Correlation	.847**	.837**	.859**	.755**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	114	114	114	114	114

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

Hasil Uji Validitas Fasilitas

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.536**	.404**	.296**	.399**	.507**	.699**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116
X3.2	Pearson Correlation	.536**	1	.598**	.574**	.530**	.566**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116
X3.3	Pearson Correlation	.404**	.598**	1	.574**	.470**	.452**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116
X3.4	Pearson Correlation	.296**	.574**	.574**	1	.471**	.554**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116
X3.5	Pearson Correlation	.399**	.530**	.470**	.471**	1	.518**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116
X3.6	Pearson Correlation	.507**	.566**	.452**	.554**	.518**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	116	116	116	116	116	116	116
X3	Pearson Correlation	.699**	.823**	.777**	.761**	.735**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	116	116	116	116	116	116	116

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

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.594**	.665**	.669**	.854**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	114	113	113	113	113
Y.2	Pearson Correlation	.594**	1	.567**	.569**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	113	113	113	113	112
Y.3	Pearson Correlation	.665**	.567**	1	.622**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	113	113	113	113	112
Y.4	Pearson Correlation	.669**	.569**	.622**	1	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	113	113	113	113	112
Y	Pearson Correlation	.854**	.776**	.804**	.781**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	113	112	112	112	113

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

Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	15

Hasil Uji Realibilitas Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	4

Hasil Uji Realibilitas Fasilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	6

Hasil Uji Realibilitas Kuepuasan Pasien

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	4

Hasil Uji Normalitas *one sample kolmogorov smirnov test*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		114
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.56801702
Most Extreme Differences	Absolute	.117
	Positive	.076
	Negative	-.117
Kolmogorov-Smirnov Z		1.262
Asymp. Sig. (2-tailed)		.083

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

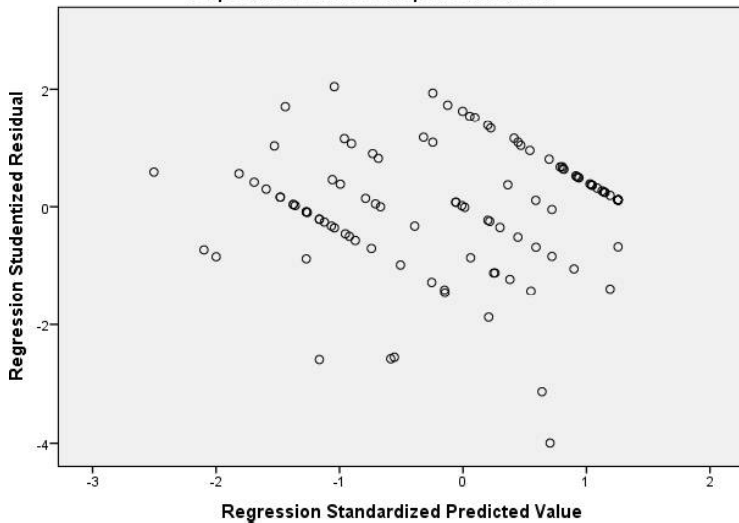
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.130	1.368		.825	.411		
	Kualitas Pelayanan	.156	.028	.498	5.511	.000	.466	2.147
	Harga	.096	.061	.116	1.573	.119	.695	1.438
	Fasilitas	.169	.061	.245	2.757	.007	.480	2.082

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Pasien



Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.130	1.368		.825	.411		
	Kualitas Pelayanan	.156	.028	.498	5.511	.000	.466	2.147
	Harga	.096	.061	.116	1.573	.119	.695	1.438
	Fasilitas	.169	.061	.245	2.757	.007	.480	2.082

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.130	1.368		.825	.411		
	Kualitas Pelayanan	.156	.028	.498	5.511	.000	.466	2.147
	Harga	.096	.061	.116	1.573	.119	.695	1.438
	Fasilitas	.169	.061	.245	2.757	.007	.480	2.082

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	248.510	3	82.837	51.053	.000 ^b
	Residual	178.481	110	1.623		
	Total	426.991	113			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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