

# LAMPIRAN

## **Lampiran 1.**

### **Persetujuan menjadi responden dan Kuesioner penelitian**

#### **PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini saya,

Nama :

Alamat :

Menyatakan bahwa saya bersedia dengan sukarela menjadi responden pada penelitian yang akan dilakukan oleh Damar Cahyo Jati, mahasiswa program studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tentang penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Peelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Hidayah Boyolali” tanpa prasangka dan paksaan dalam bentuk apapun. Hal ini semata-mata untuk keperluan ilmu pengetahuan.

Demikian surat persetujuan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Boyolali, 2019

Responden

( ..... )

## **SURAT PERMOHONAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN**

Kepada  
Yth. Pasien RS Hidayah  
di Boyolali  
Surat Permohonan Kesiediaan Menjadi Responden

*Assalamua'alaikum Wr.Wb*

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen Rumah Sakit di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, maka yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Damar Cahyo Jati  
NIM : 20171030050  
Judul penelitian : Pengaruh Kualitas Pealayanan  
Terhadap Kepuasan Pasien Dan  
Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit  
Hidayah Boyolali

Dengan segala kerendahan hati mohon untuk berkenan menjadi responden penelitian ini dengan mengisi kuesioner dengan sejujur-jujurnya, ikhlas, tanpa prasangka, dan sesuai dengan apa yang anda alami. Jawaban semata-mata hanya untuk kepentingan ilmu pengetahuan tanpa maksud lain. Anda tidak perlu khawatir karena identitas dan jawaban akan kami jaga kerahasiaannya.

Atas kerjasama dan kesediannya, saya ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Boyolali, 2019

Peneliti

Damar Cahyo Jati

### **Petunjuk pengisian**

Pada pertanyaan di bawah ini Bapak/Ibu/Saudara/i dimohon untuk memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dibawah dengan melingkari pilihan jawaban yang tersedia.

### **IDENTITAS RESPONDEN**

- Jenis Kelamin :
  1. Laki-laki
  2. Perempuan
- Usia saat ini : (Pilih salah satu dibawah ini)
  1.  $\leq$  20 tahun
  2. 21 tahun - 30 tahun
  3. 31 tahun - 40 tahun
  4. 41 tahun - 50 tahun
  5.  $>$  50 tahun
- Pendidikan terakhir : (Pilih salah satu dibawah ini)
  1. SD
  2. SMP
  3. SMU
  4. Diploma
  5. S1/S2/S3
- Pekerjaan saat ini : (Pilih salah satu dibawah ini)
  1. PNS
  2. TNI/ POLRI
  3. Pegawai Swasta
  4. Wiraswasta
  5. Pelajar/mahasiswa
- Penghasilan per bulan : (Pilih salah satu dibawah ini)
  1.  $\leq$  Rp 1 juta
  2.  $>$  Rp 1 juta - Rp 2 juta
  3.  $>$  Rp 2 juta - Rp 5 juta
  4.  $>$  Rp 5 juta - Rp 10 juta
  5.  $>$  Rp 10 juta
- Sudah berapa kali menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit Hidayah boyolali : (Pilih salah satu dibawah ini)
  1. 1 kali
  2. 2 kali
  3. 3 kali
  4. Lebih dari 3 kali

### **Petunjuk Pengisian**

Silahkan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan cara memberikan tanda silang pada jawaban dikolom yang telah disediakan.

Keterangan :

1. STS = Sangat tidak setuju
2. TS = Tidak setuju
3. ATS = Agak tidak setuju
4. AS = Agak setuju
5. S = Setuju
6. SS = Sangat setuju

### **Variabel Kualitas Pelayanan**

<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>ATS</b>	<b>AS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
<b>1</b>	Ruangan di rumah sakit Hidayah Boyolali terlihat bersih dan rapi.						
<b>2</b>	Ruang di rumah sakit Hidayah Boyolali memiliki peralatan medis yang lengkap.						
<b>3</b>	Dokter dan tenaga medis lainnya berpenampilan rapi dan sopan.						
<b>4</b>	Dokter dan tenaga medis menerangkan pemeriksaan dan tindakan yang akan dilakukan.						
<b>5</b>	Dokter memberitahu kondisi pasien secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat.						
<b>6</b>	Para staf rumah sakit Hidayah Boyolali memberikan pelayanannya kepada pasien dengan baik.						
<b>7</b>	Pelayanan di rumah sakit Hidayah Boyolali Bisa diandalkan.						
<b>8</b>	Para staf di rumah sakit Hidayah Boyolali membantu jika ada permasalahan pada pasien dengan segera.						
<b>9</b>	Dokter memberikan waktu						

<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>ATS</b>	<b>AS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
	pelayanan yang cukup pada pasien.						
<b>10</b>	Para staf rumah sakit Hidayah Boyolali memberikan pelayanan secara cepat kepada pasien.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
<b>11</b>	Para staf segera menanggapi keluhan pasien dengan segera.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
<b>12</b>	Dokter dan perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
<b>13</b>	Dokter dan perawat melayani dengan sikap yang meyakinkan sehingga pasien merasa aman.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
<b>14</b>	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnose penyakit pasien cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien serta meyakinkan.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
<b>15</b>	Dokter dan tenaga medis bersifat cekatan dan menghargai pasien.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
<b>16</b>	Dokter dan tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
<b>17</b>	Dokter dan tenaga medis selalu tanggap melayani pasien.	STS	TS	ATS	AS	S	SS

### Variabel Kepuasan Pasien

NO	PERTANYAAN	STS	TS	ATS	AS	S	SS
1	Saya puas dengan fasilitas baik itu ruangan dan peralatan yang disediakan di rumah sakit Hidayah Boyolali untuk memberikan pelayanan kepada saya.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
2	Lingkungan rumah sakit Hidayah Boyolali tenang dan nyaman.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
3	Lingkungan rumah sakit Hidayah Boyolali higienis.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
4	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf rumah sakit Hidayah Boyolali kepada saya.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
5	Saya puas dengan respon dan pelayanan cepat yang diberikan oleh staf rumah sakit Hidayah Boyolali kepada saya.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
6	Perawat merawat saya dengan sabar.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
7	Staf pendaftaran membimbing saya dengan tepat.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
8	Saya mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit Hidayah Boyolali dengan sangat baik.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
9	Perilaku staf rumah sakit Hidayah Boyolali sangat menghormati saya.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
10	Dokter menghabiskan waktu yang cukup untuk memeriksa saya.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
11	Penjelasan dokter tentang pengobatan/perawatan cukup baik.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
12	Perawat melepaskan saya dari rasa sakit dengan baik.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
13	Rumah sakit Hidayah Boyolali menerapkan tarif yang relatif terjangkau.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
14	Rumah sakit Hidayah Boyolali menerapkan tarif yang lebih terjangkau dibandingkan dengan	STS	TS	ATS	AS	S	SS

	rumah sakit lain.						
<b>15</b>	Saya tidak mengeluarkan biaya yang cukup mahal untuk mendapatkan pelayanan yang baik di rumah sakit Hidayah Boyolali.	STS	TS	ATS	AS	S	SS



### Variabel Loyalitas Pasien

NO	PERTANYAAN	STS	TS	ATS	AS	S	SS
1	Bila saya ingin berobat maka rumah sakit ini merupakan pilihan pertama saya.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
2	Saya percaya dengan pelayanan dari rumah sakit ini.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
3	Saya yakin pelayanan yang saya terima dari rumah sakit ini akan konsisten dari kunjungan ke kunjungan.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
4	Ketika petugas kesehatan dan dokter ini mengatakan bahwa mereka akan melakukan sesuatu, saya yakin itu akan dikerjakan dengan baik.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
5	Bagi saya rumah sakit ini merupakan tempat berobat yang terbaik.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
6	Rumah sakit ini merupakan rumah sakit favorit saya.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
7	Keramahan staf di rumah sakit ini membuat saya merasa nyaman.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
8	Saya senang mengunjungi rumah sakit ini.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
9	Meskipun ada alternatif rumah sakit lain, saya lebih suka pergi ke rumah sakit ini ketika saya sakit untuk berobat.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
10	Saya akan tetap berobat dirumah sakit ini meskipun ada perubahan biaya berobat.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
11	Akan sangat merepotkan bagi saya untuk pergi berobat ke rumah sakit lain.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
12	Ketika topik tentang rumah sakit muncul dalam percakapan, saya akan merekomendasikan rumah sakit ini.	STS	TS	ATS	AS	S	SS

<b>13</b>	Saya bangga memberi tahu orang lain tentang pengalaman saya di rumah sakit ini.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
<b>14</b>	Saya memberi tahu orang lain hal-hal positif tentang rumah sakit ini.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
<b>15</b>	Saya akan merekomendasikan rumah sakit Hidayah Boyolali kepada teman, tetangga, dan saudara saya.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
<b>16</b>	Jika saya melihat pelayanan di rumah sakit lain yang saya rasa baik, saya akan membagikannya dengan manajemen/ karyawan di rumah sakit ini.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
<b>17</b>	Saya akan mengizinkan nama saya dan komentar positif yang saya buat tentang rumah sakit ini untuk digunakan dalam iklan.	STS	TS	ATS	AS	S	SS
<b>18</b>	Saya lebih cenderung menghubungi karyawan atau manajemen tentang masalah yang terjadi di rumah sakit ini daripada berpindah ke rumah sakit lain.	STS	TS	ATS	AS	S	SS

## Lampiran 2.

Nilai *loading factor* masing-masing indikator dilihat dari *outer loadings* PLS *algorithm 1*

	<b>Kepuasan pasien</b>	<b>Kualitas pelayanan</b>	<b>Loyalitas pasien</b>
<b>X1</b>		0.679	
<b>X2</b>		0.599	
<b>X3</b>		0.727	
<b>X4</b>		0.686	
<b>X5</b>		0.682	
<b>X6</b>		0.774	
<b>X7</b>		0.680	
<b>X8</b>		0.777	
<b>X9</b>		0.617	
<b>X10</b>		0.789	
<b>X11</b>		0.733	
<b>X12</b>		0.796	
<b>X13</b>		0.758	
<b>X14</b>		0.594	
<b>X15</b>		0.710	
<b>X16</b>		0.655	
<b>X17</b>		0.725	
<b>Y1.1</b>	0.775		
<b>Y1.2</b>	0.642		
<b>Y1.3</b>	0.693		
<b>Y1.4</b>	0.757		
<b>Y1.5</b>	0.813		
<b>Y1.6</b>	0.682		
<b>Y1.7</b>	0.511		
<b>Y1.8</b>	0.787		
<b>Y1.9</b>	0.573		
<b>Y1.10</b>	0.610		
<b>Y1.11</b>	0.750		
<b>Y1.12</b>	0.686		
<b>Y1.13</b>	0.448		
<b>Y1.14</b>	0.421		

	<b>Kepuasan pasien</b>	<b>Kualitas pelayanan</b>	<b>Loyalitas pasien</b>
<b>Y1.15</b>	0.489		
<b>Y2.1</b>			0.800
<b>Y2.2</b>			0.840
<b>Y2.3</b>			0.763
<b>Y2.4</b>			0.785
<b>Y2.5</b>			0.781
<b>Y2.6</b>			0.748
<b>Y2.7</b>			0.699
<b>Y2.8</b>			0.707
<b>Y2.9</b>			0.794
<b>Y2.10</b>			0.665
<b>Y2.11</b>			0.427
<b>Y2.12</b>			0.754
<b>Y2.13</b>			0.786
<b>Y2.14</b>			0.780
<b>Y2.15</b>			0.755
<b>Y2.16</b>			0.504
<b>Y2.17</b>			0.634
<b>Y2.18</b>			0.583

### Lampiran 3.

Nilai *loading factor* masing-masing indikator dilihat dari *outer loadings* PLS *algorithm 2*

	Kepuasan pasien	Kualitas pelayanan	Loyalitas pasien
X1		0.679	
X2		0.599	
X3		0.727	
X4		0.686	
X5		0.682	
X6		0.774	
X7		0.680	
X8		0.777	
X9		0.617	
X10		0.789	
X11		0.733	
X12		0.796	
X13		0.758	
X14		0.594	
X15		0.710	
X16		0.655	
X17		0.725	
Y1.1	0.788		
Y1.2	0.641		
Y1.3	0.718		
Y1.4	0.760		
Y1.5	0.826		
Y1.6	0.698		
Y1.7	0.510		
Y1.8	0.796		
Y1.9	0.566		
Y1.10	0.617		
Y1.11	0.749		
Y1.12	0.709		
Y2.1			0.796
Y2.2			0.839

	<b>Kepuasan pasien</b>	<b>Kualitas pelayanan</b>	<b>Loyalitas pasien</b>
	<b>Y2.3</b>		0.759
	<b>Y2.4</b>		0.788
	<b>Y2.5</b>		0.779
	<b>Y2.6</b>		0.747
	<b>Y2.7</b>		0.702
	<b>Y2.8</b>		0.703
	<b>Y2.9</b>		0.800
	<b>Y2.10</b>		0.666
	<b>Y2.12</b>		0.754
	<b>Y2.13</b>		0.788
	<b>Y2.14</b>		0.783
	<b>Y2.15</b>		0.761
	<b>Y2.16</b>		0.498
	<b>Y2.17</b>		0.637
	<b>Y2.18</b>		0.592

#### Lampiran 4.

Nilai *loading factor* masing-masing indikator dilihat dari *outer loadings* PLS *algorithm 3*

	Kepuasan pasien	Kualitas pelayanan	Loyalitas pasien
X1		0.679	
X2		0.599	
X3		0.727	
X4		0.686	
X5		0.682	
X6		0.774	
X7		0.680	
X8		0.777	
X9		0.617	
X10		0.789	
X11		0.733	
X12		0.796	
X13		0.758	
X14		0.594	
X15		0.710	
X16		0.655	
X17		0.725	
Y1.1	0.788		
Y1.2	0.640		
Y1.3	0.718		
Y1.4	0.760		
Y1.5	0.826		
Y1.6	0.698		
Y1.7	0.510		
Y1.8	0.796		
Y1.9	0.566		
Y1.10	0.617		
Y1.11	0.749		
Y1.12	0.709		
Y2.1			0.795
Y2.2			0.839

<b>Y2.3</b>	0.762
<b>Y2.4</b>	0.787
<b>Y2.5</b>	0.783
<b>Y2.6</b>	0.751
<b>Y2.7</b>	0.706
<b>Y2.8</b>	0.703
<b>Y2.9</b>	0.803
<b>Y2.10</b>	0.668
<b>Y2.12</b>	0.751
<b>Y2.13</b>	0.787
<b>Y2.14</b>	0.780
<b>Y2.15</b>	0.759
<b>Y2.17</b>	0.631
<b>Y2.18</b>	0.589



## Lampiran 5.

Nilai *loading factor* masing-masing indikator dilihat dari *outer loadings* PLS *algorithm 4*

	Kepuasan pasien	Kualitas pelayanan	Loyalitas pasien
X1		0.679	
X2		0.599	
X3		0.727	
X4		0.686	
X5		0.682	
X6		0.774	
X7		0.680	
X8		0.777	
X9		0.617	
X10		0.789	
X11		0.733	
X12		0.796	
X13		0.758	
X14		0.594	
X15		0.710	
X16		0.655	
X17		0.725	
Y1.1	0.797		
Y1.2	0.658		
Y1.3	0.727		
Y1.4	0.774		
Y1.5	0.826		
Y1.6	0.707		
Y1.8	0.787		
Y1.9	0.555		
Y1.10	0.608		
Y1.11	0.746		
Y1.12	0.699		
Y2.1			0.796
Y2.2			0.839
Y2.3			0.761

<b>Y2.4</b>	0.787
<b>Y2.5</b>	0.782
<b>Y2.6</b>	0.751
<b>Y2.7</b>	0.706
<b>Y2.8</b>	0.704
<b>Y2.9</b>	0.803
<b>Y2.10</b>	0.668
<b>Y2.12</b>	0.752
<b>Y2.13</b>	0.787
<b>Y2.14</b>	0.780
<b>Y2.15</b>	0.760
<b>Y2.17</b>	0.632
<b>Y2.18</b>	0.588

## Lampiran 6.

### *Construct Reliability and Validity dari dari Hasil PLS algorithm 3*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
<b>Kepuasan pasien</b>	0,905	0,917	0,921	<b>0,496</b>
<b>Kualitas pelayanan</b>	0,937	0,939	0,944	0,501
<b>Loyalitas pasien</b>	0,946	0,952	0,952	0,557

### *Construct Reliability and Validity dari Hasil PLS algorithm 4*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
<b>Kepuasa pasien</b>	0,906	0,915	0,922	<b>0,520</b>
<b>Kualitas pelayanan</b>	0,937	0,939	0,944	0,501
<b>Loyalitas pasien</b>	0,946	0,952	0,952	0,557

## Lampiran 7.

### *Cross Loadings*

	<b>Kepuasan pasien</b>	<b>Kualitas pelayanan</b>	<b>Loyalitas pasien</b>
<b>X1</b>	0.633	<b>0.679</b>	0.630
<b>X2</b>	0.645	<b>0.599</b>	0.517
<b>X3</b>	0.673	<b>0.725</b>	0.422
<b>X4</b>	0.575	<b>0.684</b>	0.474
<b>X5</b>	0.539	<b>0.680</b>	0.491
<b>X6</b>	0.678	<b>0.775</b>	0.640
<b>X7</b>	0.570	<b>0.678</b>	0.588
<b>X8</b>	0.586	<b>0.777</b>	0.619
<b>X9</b>	0.536	<b>0.615</b>	0.415
<b>X10</b>	0.650	<b>0.791</b>	0.623
<b>X11</b>	0.549	<b>0.734</b>	0.507
<b>X12</b>	0.703	<b>0.798</b>	0.624
<b>X13</b>	0.690	<b>0.759</b>	0.651
<b>X14</b>	0.542	<b>0.593</b>	0.489
<b>X15</b>	0.641	<b>0.712</b>	0.533
<b>X16</b>	0.579	<b>0.654</b>	0.475
<b>X17</b>	0.612	<b>0.726</b>	0.580
<b>Y1.1</b>	<b>0.797</b>	0.690	0.680
<b>Y1.2</b>	<b>0.658</b>	0.497	0.512
<b>Y1.3</b>	<b>0.727</b>	0.585	0.511
<b>Y1.4</b>	<b>0.774</b>	0.644	0.614
<b>Y1.5</b>	<b>0.826</b>	0.773	0.708
<b>Y1.6</b>	<b>0.707</b>	0.615	0.585
<b>Y1.8</b>	<b>0.787</b>	0.741	0.601
<b>Y1.9</b>	<b>0.555</b>	0.515	0.388
<b>Y1.10</b>	<b>0.608</b>	0.538	0.444
<b>Y1.11</b>	<b>0.746</b>	0.648	0.566
<b>Y1.12</b>	<b>0.699</b>	0.583	0.534
<b>Y2.1</b>	0.628	0.618	<b>0.796</b>
<b>Y2.2</b>	0.724	0.724	<b>0.839</b>
<b>Y2.3</b>	0.609	0.692	<b>0.761</b>
<b>Y2.4</b>	0.701	0.657	<b>0.787</b>

<b>Y2.5</b>	0.680	0.689	<b>0.782</b>
<b>Y2.6</b>	0.628	0.624	<b>0.751</b>
<b>Y2.7</b>	0.666	0.616	<b>0.706</b>
<b>Y2.8</b>	0.501	0.466	<b>0.704</b>
<b>Y2.9</b>	0.620	0.657	<b>0.803</b>
<b>Y2.10</b>	0.472	0.513	<b>0.668</b>
<b>Y2.12</b>	0.498	0.412	<b>0.752</b>
<b>Y2.13</b>	0.523	0.544	<b>0.787</b>
<b>Y2.14</b>	0.584	0.570	<b>0.780</b>
<b>Y2.15</b>	0.548	0.525	<b>0.760</b>
<b>Y2.17</b>	0.413	0.330	<b>0.632</b>
<b>Y2.18</b>	0.383	0.443	<b>0.588</b>

## Lampiran 8.

### *Construct Reliability and Validity dari Hasil PLS algorithm 4*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
<b>Kepuasan pasien</b>	0,906	0,915	0,922	0,520
<b>Kualitas pelayanan</b>	0,937	0,939	0,944	0,501
<b>Loyalitas pasien</b>	0,946	0,952	0,952	0,557

### *Fornell-Larcker Criterion*

	<b>Kepuasan pasien</b>	<b>Kualitas pelayanan</b>	<b>Loyalitas pasien</b>
<b>Kepuasan pasien</b>	0,721		
<b>Kualitas pelayanan</b>	0,869	0,708	
<b>Loyalitas pasien</b>	0,785	0,779	0,746

### *Latent Variable Correlations*

	<b>Kepuasan pasien</b>	<b>Kualitas pelayanan</b>	<b>Loyalitas pasien</b>
<b>Kepuasan pasien</b>	1,000	0,869	0,785
<b>Kualitas pelayanan</b>	0,869	1,000	0,779
<b>Loyalitas pasien</b>	0,785	0,779	1,000

## Lampiran 9.

### *R Square*

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
<b>Kepuasan pasien</b>	0,756	0,753
<b>Loyalitas pasien</b>	0,655	0,647

## Lampiran 10.

### *Path Coefficients* dari hasil *bootstrapping* *Mean, STDEV, T-Values, P-Values*

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics ( O/STDEV )</i>	<i>P Values</i>
<b>Kepuasan pasien &gt; Loyalitas pasien</b>	0,440	0,449	0,140	3,148	0,002
<b>Kualitas pelayanan &gt; Kepuasan pasien</b>	0,869	0,873	0,026	33,024	0,000
<b>Kualitas pelayanan &gt; Loyalitas pasien</b>	0,396	0,390	0,133	2,972	0,003

## Lampiran 11.

*Specific Indirect Effects* dari hasil *bootstraping*  
*Mean, STDEV, T-Values, P-Values*

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>
<b>Kualitas pelayanan &gt; Kepuasan pasien &gt; Loyalitas pasien</b>	0,383	0,392	0,123	3,114	0,002

## Lampiran 12.

*Outer Loadings* dari hasil *bootstraping*  
*Mean, STDEV, T-Values, P-Values*

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>
<b>X1 &lt;- Kualitas _Pelayanan</b>	0,679	0,675	0,058	11,735	0,000
<b>X2 &lt;- Kualitas _Pelayanan</b>	0,599	0,591	0,078	7,683	0,000
<b>X3 &lt;- Kualitas _Pelayanan</b>	0,725	0,722	0,055	13,210	0,000
<b>X4 &lt;- Kualitas _Pelayanan</b>	0,684	0,689	0,057	12,078	0,000
<b>X5 &lt;- Kualitas _Pelayanan</b>	0,680	0,680	0,066	10,343	0,000
<b>X6 &lt;- Kualitas _Pelayanan</b>	0,775	0,772	0,052	14,910	0,000
<b>X7 &lt;- Kualitas _Pelayanan</b>	0,678	0,684	0,067	10,171	0,000
<b>X8 &lt;- Kualitas _Pelayanan</b>	0,777	0,772	0,054	14,386	0,000
<b>X9 &lt;- Kualitas _Pelayanan</b>	0,615	0,614	0,080	7,652	0,000



<b>X10 &lt;- Kualitas _Pelayanan</b>	0,791	0,783	0,051	15,359	0
<b>X11 &lt;- Kualitas _Pelayanan</b>	0,734	0,726	0,062	11,801	0
<b>X12 &lt;- Kualitas _Pelayanan</b>	0,798	0,795	0,045	17,708	0
<b>X13 &lt;- Kualitas _Pelayanan</b>	0,759	0,76	0,054	14,087	0
<b>X14 &lt;- Kualitas _Pelayanan</b>	0,593	0,596	0,074	8,005	0
<b>X15 &lt;- Kualitas _Pelayanan</b>	0,712	0,706	0,075	9,548	0
<b>X16 &lt;- Kualitas _Pelayanan</b>	0,654	0,656	0,068	9,638	0
<b>X17 &lt;- Kualitas _Pelayanan</b>	0,726	0,719	0,081	8,963	0
<b>Y1.1 &lt;- Kepuasan _Pasien</b>	0,797	0,791	0,051	15,473	0,000
<b>Y1.2 &lt;- Kepuasan _Pasien</b>	0,658	0,651	0,070	9,336	0,000
<b>Y1.3 &lt;- Kepuasan _Pasien</b>	0,727	0,726	0,054	13,421	0,000
<b>Y1.4 &lt;- Kepuasan _Pasien</b>	0,774	0,776	0,059	13,155	0,000
<b>Y1.5 &lt;- Kepuasan _Pasien</b>	0,826	0,825	0,038	22,017	0,000
<b>Y1.6 &lt;- Kepuasan _Pasien</b>	0,707	0,703	0,065	10,848	0,000

<b>Y1.8 &lt;- Kepuasan _Pasien</b>	0,787	0,784	0,060	13,161	0,000
<b>Y1.9 &lt;- Kepuasan _Pasien</b>	0,555	0,548	0,104	5,324	0,000
<b>Y1.10 &lt;- Kepuasan _Pasien</b>	0,608	0,614	0,073	8,348	0
<b>Y1.11 &lt;- Kepuasan _Pasien</b>	0,746	0,747	0,057	13,08	0
<b>Y1.12 &lt;- Kepuasan _Pasien</b>	0,699	0,703	0,095	7,33	0
<b>Y2.1 &lt;- Loyalitas _Pasien</b>	0,796	0,795	0,046	17,402	0,000
<b>Y2.2 &lt;- Loyalitas _Pasien</b>	0,839	0,840	0,030	28,354	0,000
<b>Y2.3 &lt;- Loyalitas _Pasien</b>	0,761	0,762	0,051	15,009	0,000
<b>Y2.4 &lt;- Loyalitas _Pasien</b>	0,787	0,787	0,044	17,744	0,000
<b>Y2.5 &lt;- Loyalitas _Pasien</b>	0,782	0,786	0,041	18,962	0,000
<b>Y2.6 &lt;- Loyalitas _Pasien</b>	0,751	0,751	0,052	14,367	0,000
<b>Y2.7 &lt;- Loyalitas _Pasien</b>	0,706	0,703	0,070	10,144	0,000
<b>Y2.8 &lt;- Loyalitas _Pasien</b>	0,704	0,698	0,064	10,965	0,000
<b>Y2.9 &lt;- Loyalitas _Pasien</b>	0,803	0,803	0,049	16,384	0,000

<b>Y2.10 &lt;- Loyalitas _Pasien</b>	0,668	0,661	0,088	7,59	0
<b>Y2.12 &lt;- Loyalitas _Pasien</b>	0,752	0,749	0,065	11,505	0
<b>Y2.13 &lt;- Loyalitas _Pasien</b>	0,787	0,78	0,071	11,141	0
<b>Y2.14 &lt;- Loyalitas _Pasien</b>	0,78	0,78	0,059	13,326	0
<b>Y2.15 &lt;- Loyalitas _Pasien</b>	0,76	0,756	0,053	14,403	0
<b>Y2.17 &lt;- Loyalitas _Pasien</b>	0,632	0,627	0,073	8,691	0
<b>Y2.18 &lt;- Loyalitas _Pasien</b>	0,588	0,586	0,092	6,362	0

### Lampiran 13.

Nilai koefisien dan koefisien rata-rata indikator dari dimensi variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien

<b>Kualitas Pelayanan</b>		
<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>
Berwujud (Tangibles)	X1	11,735
	X2	7,683
	X3	13,210
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>10,876</b>
Keandalan (Reliability)	X4	12,078
	X5	10,343
	X6	14,91
	X7	10,171
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>11,8755</b>
Daya tanggap (Responsiveness)	X8	14,386
	X9	7,652
	X10	15,359
	X11	11,801
	<b>Nilai rata-rata</b>	
Kepastian (Assurance)	X12	17,708
	X13	14,087
	X14	8,005
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>13,267</b>
Empati (Emphaty)	X15	9,548
	X16	9,638
	X17	8,963
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>9,383</b>

<b>Kepuasan Pasien</b>		
<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>
Fasilitas fisik	Y1.1	15,473
	Y1.2	9,336
	Y1.3	13,421
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>12,743</b>
Kinerja staf	Y1.4	13,155
	Y1.5	22,017
	Y1.6	10,848
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>15,340</b>
Pelayanan teknis dan medis	Y1.8	13,161
	Y1.9	5,324
	Y1.10	8,348
	Y1.11	13,080
	Y1.12	7,330
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>9,449</b>

<b>Loyalitas Pasien</b>		
<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>T Statistics (<math>(O/STDEV)</math>)</b>
Kepercayaan	Y2.1	17,402
	Y2.2	28,354
	Y2.3	15,009
	Y2.4	17,744
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>19,627</b>
Komitmen Psikologi	Y2.5	18,962
	Y2.6	14,367
	Y2.7	10,144
	Y2.8	10,965
	Y2.9	16,384
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>14,164</b>
Perubahan biaya	Y2.10	7,590
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>7,590</b>
Perilaku publisitas	Y2.12	11,505
	Y2.13	11,141
	Y2.14	13,326
	Y2.15	14,403
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>12,594</b>
Kerjasama	Y2.17	8,691
	Y2.18	6,362
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>7,527</b>

## Lampiran 14.

### Surat keterangan layak etik

KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN  
*HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE*  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**KETERANGAN LAYAK ETIK**  
*DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION*  
"ETHICAL EXEMPTION"

No.182/EC-KEPK FKIK UMY/IX/2019

Protokol penelitian yang diusulkan oleh :  
*The research protocol proposed by*

Peneliti utama : DAMAR CAHYO JATI  
*Principal In Investigator*

Nama Institusi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
*Name of the Institution*

Dengan judul:  
*Title*

**"PENGARUH KUALITAS PEALAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PASIEEN DI RUMAH SAKIT HIDAYAH BOYOLALI"**

*"The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction and Patient Loyalty in Hidayah Boyolali  
General Hospital"*

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

*Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.*

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 11 September 2019 sampai dengan tanggal 11 September 2020.

*This declaration of ethics applies during the period September 11, 2019 until September 11, 2020.*

September 11, 2019  
Profesor and Chairperson,  
  
Dr. G. Tarjek Hidayati, M. Kes.  
