

# LAMPIRAN



## Lampiran 1: Daftar Riwayat Hidup



### PROFIL PRIBADI

Saya Mahasiswa Manajemen sedang mencari pekerjaan dalam bidang komunikasi dan marketing strategy dimana saya dapat menerapkan pengetahuan dan keterampilan saya untuk meningkatkan kemampuan saya.

### CONTACT

📍 Jl flamboyan indah,  
Rempoa, Tangerang  
Selatan,

✉️ Daffa36992gmail.com

☎️ 087712125055



### PENDIDIKAN

SMA Harapan Ibu jakarta  
selatan 2014-2017

Mahasiswa Manajemen  
universitas pembangunan jaya  
2014- Sekarang

### SKILLS

- Keahlian berkomunikasi dan relasi yang luar biasa
- Sukses bekerja di dalam tim maupun secara individual
- Kemampuan bekerja dalam tekanan dan mengerjakan beberapa hal sekaligus
- Kreatif dalam memilih keputusan

### PENGALAMAN ORGANISASI

mengikuti Kepanitiaan Pekan Raya manajemen

26 MARET 2019

Mengikuti kepanititaan Pekan raya Manajemen

26 MARET 2020

### HOBBI

- otomotif
- Game
- travelling

## Lampiran 2: Kuesioner Penelitian

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT TANGERANG SELATAN

Halo, Nama saya Daffa Praditya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya Program Studi Manajemen Fakultas Humaniora dan Bisnis. Pada kesempatan kali ini saya ingin meminta waktu dan kesempatan kali ini dari teman-teman untuk mengisi kuesioner dalam rangka penelitian yang saya lakukan yang berjudul "Pengaruh Kualitas layanan dan Brand Image terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tangerang Selatan" yang berfokus pada Rumah sakit di daerah Tangerang Selatan.

Tanpa mengurangi rasa hormat saya kepada teman-teman untuk mengisi kuesioner ini dengan sebaik-baiknya dan data dari hasil ini akan saya gunakan untuk keperluan penelitian. Atas partisipasinya saya ucapkan Terimakasih.

1. Nama Responden

---

2. Profil responden Berdasarkan Pekerjaan

*Tandai satu oval saja.*

- Mahasiswa/Pelajar
- Karyawan
- Entrepreneur
- Yang Lainnya

3. Jenis Kelamin

*Tandai satu oval saja.*

- Laki-laki
- Perempuan

Bagian Tanpa Judul

4. Rumah sakit memperhatikan kebersihan dan kenyamanan ruang perawatan dan Lingkungannya.

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Cukup  
 Setuju  
 Sangat Setuju

5. Rumah sakit memperhatikan kualitas makanannya.

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Cukup  
 Setuju  
 Sangat Setuju

6. Rumah sakit menjaga kebersihan dan kelengkapan karyawan.

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Cukup  
 Setuju  
 Sangat Setuju

7. Petugas Non medis (Satpam, cleaning service, petugas parkir, dll) rumah sakit bersikap sopan dan menjaga keamanan rawat inap.

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Cukup  
 Setuju  
 Sangat Setuju

8. Perawat rumah sakit bersikap ramah dan sopan saat melayani pasien.

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Cukup  
 Setuju  
 Sangat Setuju

9. Keramahan dan kesopanan petugas informasi Rumah sakit.

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Cukup  
 Setuju  
 Sangat Setuju

10. Kecepatan dan keterampilan petugas penerimaan pasien dalam menangani pasien tersebut.

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Cukup  
 Setuju  
 Sangat Setuju

11. Kecepatan dan keterampilan petugas informasi dalam melayani pasien tersebut.

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Cukup  
 Setuju  
 Sangat Setuju

12. Kecepatan dokter dalam Rumah sakit dalam menangani pasien.

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Cukup  
 Setuju  
 Sangat Setuju

13. Perhatian sikap dokter Rumah sakit dalam melayani pasien,

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

14. Perhatian sikap perawat Rumah sakit dalam melayani pasien.

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

15. Pelayanan yang sama rata pada semua pasien.

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju



16. Pelayanan yang sama setiap perawatan.

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

17. Diagnosa dokter akurat terhadap kesembuhan pasien.

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat setuju

18. Pembiayaan pengobatan di Rumah Sakit wilayah Tangerang Selatan relatif terjangkau.

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

19. Tarif pelayanan di Rumah Sakit wilayah Tangerang Selatan sudah sesuai dengan fasilitas yang diberikan

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Cukup  
 Setuju  
 Sangat Setuju

20. Gedung yang dimiliki Rumah Sakit di wilayah Tangerang Selatan sudah cukup layak

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Cukup  
 Setuju  
 Sangat Setuju

21. Peralatan yang dimiliki Rumah Sakit, baik peralatan diagnostik dan non diagnostik sudah cukup memadai

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Cukup  
 Setuju  
 Sangat Setuju

22. Fasilitas parkir yang disediakan Rumah Sakit sudah memadai

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

23. Ruang tunggu di Rumah Sakit sangat nyaman

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

24. Fasilitas pendukung seperti bank, kantin, musholla, toilet yang dimiliki Rumah sakit sudah memadai

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

25. Penampilan gedung Rumah Sakit dari luar cukup menarik

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

26. Saat masuk kedalam gedung Rumah Sakit desain interiornya terlihat menarik

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

27. Rumah Sakit berada di lingkungan yang strategis

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

28. Tata letak antar ruangan yang ada pada Rumah Sakit sangat teratur

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

29. Seluruh karyawan Rumah Sakit merupakan karyawan yang profesional

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

30. Dokter memberikan jaminan kepercayaan dan keamanan terhadap prosedur pelayanan medis yang dilakukan

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

31. Saya puas dengan pelayanan Rumah Sakit

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

32. Saya merasa keputusan saya benar untuk rawat inap RS kota Tangerang Selatan.

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

33. Saya merasa senang berkunjung untuk berobat di RS kota Tangerang Selatan.

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

34. Saya puas Rumah Sakit Memperhatikan kebersihan lingkungan

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

35. Saya merasa puas Rumah Sakit memberikan makanan yang higienis

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

36. Saya merasa puas ketika petugas menangani pasien dengan ramah

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

37. Saya merasa puas dengan jumlah Rumah Sakit yang memadai di Tangerang Selatan

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Cukup  
 Setuju  
 Sangat Setuju

38. Saya akan merekomendasikan Rumah Sakit kepada keluarga, teman, relasi dan orang lain yang membutuhkan pelayanan kesehatan

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Cukup  
 Setuju  
 Sangat Setuju

39. Rumah Sakit selalu menjadi tempat tujuan yang pertama kali muncul dalam pikiran saya dan saya pilih, bila ingin berobat atau dirawat pada suatu Rumah Sakit

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Cukup  
 Setuju  
 Sangat Setuju



40. Saya akan tetap memilih Rumah Sakit di wilayah Tangerang Selatan saat memerlukan layanan kesehatan walaupun harganya lebih mahal dibanding dengan layanan kesehatan lainnya

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

41. Saya berusaha untuk mencari informasi-informasi tentang Rumah Sakit yang ada di wilayah Tangerang Selatan

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

42. Saya memilih Rumah Sakit di wilayah Tangerang Selatan karna memiliki fasilitas yang sangat memadai

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

43. Apabila saya membutuhkan layanan kesehatan saya akan memilih Rumah Sakit di wilayah Tangerang Selatan

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

44. Saya memilih Rumah Sakit di wilayah Tangerang Selatan karena petugas melayani dengan penuh perhatian

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

45. Saya memilih Rumah Sakit di wilayah Tangerang Selatan karna memiliki citra yang baik di masyarakat

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Cukup
- Setuju
- Sangat Setuju

Lampiran 3 : Data Tabulasi Kuesioner

Variabel Kualitas Layanan

Nama Responden:	X1														Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	53
2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	61
3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	61
4	5	5	4	3	5	5	5	3	4	3	5	4	3	4	58
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
6	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	62
7	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	49
8	3	5	3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	59
9	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	3	5	4	61
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
11	5	3	5	5	3	3	3	5	5	4	3	3	4	4	55
12	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4	5	4	3	3	56
13	3	3	3	3	4	4	3	5	4	5	3	3	5	5	53
14	5	4	4	3	4	4	4	5	3	5	5	4	5	3	58
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
16	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	56
17	5	4	3	5	5	3	5	3	5	4	4	4	3	3	56
18	4	5	3	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	4	60
19	5	4	3	4	5	5	3	5	4	5	4	3	4	3	57
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
21	5	3	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	3	3	53
22	3	3	5	5	4	4	3	3	4	5	3	3	5	4	54
23	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	56
24	5	4	3	5	4	3	3	5	3	4	4	5	3	5	56
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
26	3	3	5	5	4	4	4	3	3	3	5	3	5	4	54
27	5	5	5	3	5	4	4	4	3	4	5	3	3	5	58
28	5	4	5	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	4	57
29	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	5	53
30	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	55
31	3	4	5	4	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3	53
32	3	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	58
33	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	56
34	4	5	4	3	3	3	5	3	4	4	5	3	3	5	54
35	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	53
36	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	60

37	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	57
38	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	58
39	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	3	54
40	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	5	5	3	4	53
41	5	3	5	3	3	5	5	4	5	3	5	5	4	5	60
42	4	3	4	5	5	3	4	5	3	3	3	4	4	4	54
43	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	3	56
44	3	3	4	4	5	3	3	3	3	5	4	3	3	5	51
45	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	3	3	58
46	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	5	4	3	55
47	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5	3	55
48	3	3	4	4	5	4	3	5	3	5	5	3	5	3	55
49	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	60
50	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	56
51	3	4	3	4	3	5	4	5	5	3	3	3	5	3	53
52	5	4	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	55
53	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	51
54	3	4	3	3	5	3	5	3	5	3	3	4	4	4	52
55	3	5	4	4	5	3	4	5	3	3	4	4	5	4	56
56	5	5	4	5	4	3	3	5	5	3	3	5	5	3	58
57	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	60
58	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	60
59	4	4	5	5	3	5	4	4	3	5	3	5	5	3	58
60	5	3	4	4	5	3	3	5	3	5	3	4	5	3	55
61	5	5	3	3	5	5	4	5	5	3	5	4	5	3	60
62	3	4	5	4	5	5	3	4	5	3	3	5	4	3	56
63	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	58
64	4	4	5	5	3	4	5	5	3	3	5	3	4	5	58
65	5	4	5	3	5	5	4	4	3	3	4	3	4	5	57
66	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	5	58
67	5	4	3	3	5	4	5	3	5	3	5	3	3	4	55
68	3	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	59
69	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	63
70	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	3	5	4	3	59
71	4	3	3	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	59
72	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	3	5	4	5	58
73	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	64
74	5	5	5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	3	3	59
75	4	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	59
76	4	3	3	5	5	3	5	5	4	5	5	4	3	5	59
77	5	4	4	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	50
78	4	3	3	4	3	5	3	4	3	5	4	4	4	5	54
79	4	3	4	3	5	4	5	3	4	3	5	5	5	5	58
80	3	5	5	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	52
81	4	3	3	5	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	54

82	5	3	3	4	5	4	4	5	4	5	3	3	3	4	55
83	5	3	3	4	5	3	3	5	3	4	3	3	3	5	52
84	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	3	57
85	4	5	4	4	3	5	3	3	4	3	3	3	5	3	52
86	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	5	3	5	4	56
87	3	4	3	5	3	5	3	3	5	3	5	5	5	3	55
88	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	56
89	4	4	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	62
90	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	62
91	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	53
92	3	5	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	3	55
93	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	56
94	5	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	3	3	4	58
95	5	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	51
96	3	3	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	61
97	3	4	3	5	5	3	5	5	4	4	3	4	4	5	57
98	5	3	5	3	3	4	4	4	3	5	4	5	3	3	54
99	3	3	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	57
100	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	55
101	3	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	58
102	3	4	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	60
103	3	3	5	3	4	5	4	5	5	4	4	3	5	3	56
104	3	3	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	57
105	3	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	54
106	4	3	4	3	3	5	4	5	3	5	3	4	3	5	54
107	4	3	3	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	3	58
108	4	5	4	5	4	3	3	3	5	3	4	5	5	5	58
109	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	60
110	5	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	5	3	3	53
111	5	5	4	5	3	5	3	4	5	3	3	4	3	3	55
112	3	5	3	5	3	5	4	3	4	4	4	5	5	3	56
113	3	5	3	3	4	3	4	5	4	5	3	5	5	4	56
114	5	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	5	3	4	58
115	5	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	5	53
116	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	3	3	4	3	55
117	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	5	5	5	60
118	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	51
119	3	3	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	3	5	55
120	4	5	3	3	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	57
121	4	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	5	3	3	51
122	5	5	3	3	3	4	3	4	5	4	5	3	3	3	53
123	3	5	4	3	5	3	3	3	3	4	3	5	4	5	53
124	3	3	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	3	3	53
125	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	57
126	4	5	4	5	3	3	5	5	3	4	5	5	4	4	59

127	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	5	3	3	51
128	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	3	53
129	5	5	4	5	5	3	4	5	3	3	3	3	4	5	57
130	4	4	5	5	4	4	3	5	3	4	5	3	5	4	58
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
Variabel Brand Image															
Nama Responden:	X2														Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	3	62
2	5	5	3	5	5	4	3	4	4	5	4	5	3	3	58
3	5	4	5	3	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	52
4	3	3	5	5	4	4	4	3	5	3	3	5	3	5	55
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
6	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	53
7	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	57
8	4	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4	3	3	53
9	3	3	5	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	5	57
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
11	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4	63
12	4	5	4	3	4	3	4	3	5	5	3	5	3	3	54
13	3	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	52
14	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	3	5	57
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
16	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	60
17	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	3	5	5	61
18	4	3	3	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	58
19	4	5	3	3	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3	54
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
21	3	5	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	55
22	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	49
23	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	62
24	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	3	3	58
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
26	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	55
27	4	3	4	5	5	4	3	3	5	3	4	3	4	4	54
28	5	5	3	3	4	5	3	3	5	3	4	3	4	5	55
29	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	62
30	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	55
31	5	5	5	3	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	59
32	3	3	5	3	3	5	5	4	5	4	4	3	5	3	55
33	4	4	3	4	5	5	3	4	3	5	3	4	4	5	56
34	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	50
35	3	4	3	3	5	5	3	3	5	3	4	3	3	3	50

36	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	61
37	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	55
38	4	5	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	56
39	4	4	5	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	5	59
40	4	5	5	3	5	3	4	3	4	3	5	5	4	4	57
41	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	54
42	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	54
43	3	3	4	3	5	4	3	5	5	3	3	3	3	5	52
44	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	61
45	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	62
46	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	59
47	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	5	3	56
48	5	4	5	4	3	5	3	4	4	5	3	5	5	5	60
49	3	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	4	5	5	57
50	4	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	5	4	4	59
51	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	50
52	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	5	4	53
53	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	5	59
54	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	54
55	3	5	4	5	3	5	3	4	5	3	5	4	3	5	57
56	4	3	3	5	3	5	5	4	3	4	3	5	5	4	56
57	5	4	5	3	5	4	3	5	3	4	4	5	5	3	58
58	3	3	3	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	4	53
59	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	54
60	5	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	56
61	3	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	60
62	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	5	53
63	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	5	3	3	58
64	4	4	5	4	5	3	3	3	5	4	3	4	4	4	55
65	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	61
66	5	5	3	5	4	3	4	5	5	5	3	3	5	3	58
67	3	3	5	5	5	5	3	3	3	4	5	3	4	5	56
68	3	3	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	3	4	57
69	5	3	5	4	3	4	5	4	5	3	5	5	5	3	59
70	4	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3	54
71	4	3	3	5	3	3	4	5	5	3	3	5	5	4	55
72	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	62
73	4	3	5	3	3	5	5	5	4	5	5	3	3	3	56
74	5	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	5	5	4	55
75	4	5	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	5	5	54
76	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	57
77	5	4	5	3	3	4	3	4	5	5	3	5	5	3	57
78	3	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	60
79	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	5	5	3	52
80	3	3	4	3	4	4	3	3	5	5	3	5	3	3	51

81	5	3	3	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	61
82	5	3	3	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	3	57
83	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	3	60
84	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	52
85	4	3	3	5	5	5	3	5	5	4	5	3	3	5	58
86	4	3	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	56
87	3	5	3	4	4	5	3	3	3	4	5	3	3	5	53
88	3	4	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	62
89	4	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	3	55
90	4	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	3	5	4	57
91	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	3	5	56
92	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	52
93	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	57
94	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	58
95	3	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	55
96	4	4	3	4	3	5	4	5	5	3	4	3	4	5	56
97	3	3	4	5	4	3	4	4	3	5	3	5	5	4	55
98	5	4	3	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	55
99	4	5	5	5	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	58
100	4	4	4	5	5	3	5	3	4	4	4	5	3	3	56
101	5	4	3	4	4	4	3	5	3	3	5	4	5	5	57
102	3	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	3	60
103	5	4	3	4	5	5	5	3	4	5	4	4	3	5	59
104	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	54
105	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	65
106	5	5	5	3	5	4	5	3	3	5	3	4	5	3	58
107	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	49
108	4	3	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	60
109	3	5	5	3	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	57
110	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	61
111	4	3	3	5	3	4	3	5	5	4	3	3	5	4	54
112	5	5	4	4	3	5	5	4	3	3	5	3	5	3	57
113	5	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	58
114	5	3	5	3	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	56
115	5	5	3	3	4	3	4	5	5	3	5	4	3	4	56
116	4	3	4	3	3	3	4	5	3	5	4	3	3	3	50
117	3	5	3	5	4	3	4	4	5	3	3	5	5	5	57
118	4	3	3	3	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	57
119	3	3	4	5	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	54
120	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	56
121	4	3	3	4	4	3	5	3	5	3	5	5	3	3	53
122	5	3	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	53
123	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	55
124	3	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	3	4	4	57
125	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	3	58



126	3	3	3	5	3	4	4	4	5	3	4	4	3	5	53
127	4	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	3	3	3	57
128	4	3	5	5	3	4	3	4	4	4	3	5	3	5	55
129	3	3	3	5	5	5	4	3	5	3	4	5	3	4	55
130	3	3	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	3	54
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70

### Variabel Kepuasan Pasien

Nama Responden:	Y														Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	57
2	3	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	61
3	3	3	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	3	5	58
4	4	4	3	4	5	3	5	3	4	5	3	4	4	3	54
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
6	5	5	3	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	61
7	5	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	5	5	4	54
8	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	3	60
9	3	4	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	58
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
11	4	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	5	55
12	5	5	3	4	4	3	5	3	3	4	3	3	5	3	53
13	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	58
14	4	3	5	3	4	3	5	5	3	4	4	4	5	3	55
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
16	4	5	4	4	3	4	5	5	5	3	5	3	5	3	58
17	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	3	5	5	60
18	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	3	54
19	4	4	5	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	52
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
21	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	3	4	57
22	3	5	4	5	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3	52
23	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	50
24	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	4	4	4	4	54
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
26	5	3	4	3	4	3	5	5	5	3	4	3	4	5	56
27	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	63
28	4	3	3	5	5	4	4	3	4	5	3	3	4	4	54
29	5	3	3	3	5	5	3	4	4	3	4	5	5	5	57
30	3	3	5	3	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	59

31	5	4	3	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	61
32	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	60
33	4	5	4	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	3	59
34	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	3	60
35	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	54
36	5	3	5	3	5	4	3	5	4	4	3	4	5	3	56
37	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	5	51
38	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	52
39	5	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	5	5	4	56
40	4	3	3	3	5	5	5	4	5	3	5	3	3	5	56
41	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	55
42	3	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	57
43	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	62
44	3	5	5	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	52
45	3	5	4	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3	59
46	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	5	3	56
47	5	3	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	3	56
48	3	5	3	3	4	3	4	4	3	3	5	3	5	5	53
49	5	3	3	3	5	3	3	4	4	3	5	3	3	3	50
50	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	3	54
51	3	3	3	5	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	55
52	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	58
53	4	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	4	5	54
54	3	5	5	4	3	5	4	5	3	4	5	3	3	3	55
55	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	52
56	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	59
57	3	4	3	3	4	5	4	5	3	3	3	4	3	4	51
58	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	5	3	3	55
59	5	5	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5	56
60	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	62
61	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	58
62	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	60
63	5	3	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	58
64	5	3	3	5	5	4	5	5	3	5	5	3	3	3	57
65	4	4	5	5	5	3	3	4	5	3	5	3	5	5	59
66	3	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	60
67	3	4	4	4	3	5	5	3	4	5	4	3	4	3	54
68	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	3	53
69	5	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	4	4	50
70	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	5	60
71	5	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	54
72	3	3	3	5	4	4	4	5	3	5	3	5	3	5	55
73	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3	3	5	3	4	51
74	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	3	3	5	3	56
75	5	5	5	3	5	3	3	5	3	4	5	4	4	4	58

76	5	3	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	3	57
77	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	53
78	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	5	3	4	55
79	3	4	4	3	4	5	3	5	3	3	4	3	4	5	53
80	3	5	3	4	3	3	5	4	3	4	3	5	5	4	54
81	4	5	3	3	3	3	5	3	3	4	5	4	4	4	53
82	3	4	3	3	5	3	4	4	5	5	3	5	4	5	56
83	5	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	56
84	3	3	4	3	5	4	4	4	3	5	3	5	4	5	55
85	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	3	5	3	58
86	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	59
87	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	52
88	4	4	3	3	3	3	5	3	5	4	3	5	5	5	55
89	3	4	3	5	5	4	4	5	5	3	5	3	4	4	57
90	4	5	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3	5	3	53
91	4	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	57
92	5	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	5	3	4	55
93	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	4	62
94	5	3	4	3	4	3	5	5	5	3	4	3	5	4	56
95	4	3	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	3	3	54
96	3	3	3	5	3	5	5	4	3	3	4	3	5	4	53
97	5	5	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	55
98	5	4	4	5	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	54
99	4	3	5	3	5	4	4	5	5	3	3	4	3	3	54
100	5	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	60
101	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	59
102	3	3	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	60
103	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	57
104	4	3	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	4	4	58
105	4	3	3	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	3	57
106	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	5	4	3	51
107	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	54
108	5	4	3	5	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	51
109	4	3	5	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	58
110	3	3	5	4	4	4	3	3	5	4	5	3	5	4	55
111	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	53
112	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	58
113	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	62
114	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	3	3	5	5	56
115	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	57
116	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	57
117	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	60
118	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	58
119	4	3	3	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	57
120	3	3	5	4	3	5	4	5	4	3	3	5	3	4	54

121	3	3	4	3	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	52
122	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	5	3	5	4	55
123	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	3	3	3	3	57
124	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	60
125	4	5	3	4	3	3	5	3	4	3	4	5	4	4	54
126	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	59
127	3	3	5	5	4	3	3	5	3	4	4	5	5	5	57
128	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	55
129	5	3	5	5	4	5	3	4	5	3	3	3	5	3	56
130	3	5	5	4	3	5	4	3	4	5	3	5	4	4	57
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70

**Lampiran 4: Hasil Uji Statistik Deskriptif**

**Descriptive Statistics**

	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
<b>X1</b>	132	49	70	56.84	4.109
<b>X2</b>	132	49	70	56.92	4.205
<b>Y</b>	132	50	70	56.70	4.101
<b>Valid N (listwise)</b>	132				

**Correlations**

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	total
VAR00001	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .194 132	.115 .026 132	-.028 .189 132	.105 .753 132	.083 .231 132	.161 .344 132	.123 .066 132	.023 .790 132	-.033 .710 132	.063 .471 132	-.010 .913 132	-.132 .132 132	.066 .453 132	.349 .000 132
VAR00002	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.194 .026 132	1 .049 132	.124 .573 132	.072 .158 132	.061 .413 132	.110 .488 132	-.011 .208 132	.264 .904 132	-.061 .002 132	.146 .490 132	.149 .089 132	.031 .720 132	-.130 .138 132	.391 .000 132
VAR00003	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.115 .189 132	.049 .573 132	1 .051 132	.051 .560 132	.064 .464 132	-.035 .689 132	.060 .493 132	-.073 .404 132	-.011 .903 132	.207 .017 132	.036 .679 132	.082 .351 132	.056 .521 132	.323 .000 132
VAR00004	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.028 .753 132	.124 .158 132	.051 .560 132	1 .303 132	-.090 .561 132	-.051 .905 132	.011 .905 132	.027 .763 132	-.010 .907 132	.140 .983 132	-.002 .109 132	.198 .023 132	.145 .096 132	.041 .640 132
VAR00005	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.105 .231 132	.072 .413 132	.051 .558 132	-.090 .303 132	1 .729 132	-.030 .905 132	.124 .155 132	.022 .802 132	.051 .562 132	.067 .446 132	.057 .514 132	-.100 .255 132	.055 .528 132	.120 .170 132
VAR00006	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.083 .344 132	.061 .488 132	.064 .464 132	-.051 .561 132	-.030 .729 132	1 .905 132	.053 .689 132	.035 .688 132	.163 .062 132	.117 .180 132	.152 .082 132	.092 .292 132	.163 .062 132	.053 .543 132
VAR00007	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.161 .066 132	.110 .208 132	-.035 .689 132	.011 .905 132	.124 .155 132	.053 .560 132	1 .905 132	-.041 .640 132	.142 .104 132	.165 .059 132	.178 .042 132	.151 .084 132	.021 .813 132	.156 .074 132
VAR00008	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.123 .159 132	-.011 .904 132	.060 .493 132	.027 .763 132	.022 .002 132	.035 .600 132	-.041 .640 132	1 .013 132	.013 .085 132	.078 .372 132	-.056 .522 132	-.091 .300 132	.154 .079 132	.080 .363 132
VAR00009	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.023 .790 132	.264 .002 132	-.073 .404 132	-.010 .907 132	.051 .562 132	.163 .104 132	.142 .885 132	.013 .885 132	1 .037 132	.037 .676 132	.023 .795 132	.094 .284 132	.127 .147 132	.000 .997 132
VAR00010	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.033 .710 132	-.061 .490 132	-.011 .903 132	.140 .109 132	.067 .446 132	.117 .180 132	.165 .059 132	.078 .372 132	.037 .676 132	1 .316 132	.088 .316 132	.109 .213 132	.030 .731 132	.158 .070 132
VAR00011	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.063 .471 132	.146 .095 132	.207 .017 132	-.002 .983 132	.057 .514 132	.152 .082 132	.178 .042 132	-.056 .522 132	.023 .795 132	.088 .316 132	1 .627 132	.043 .034 132	.185 .068 132	.159 .000 132
VAR00012	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.010 .913 132	.149 .089 132	.036 .679 132	.198 .023 132	-.100 .255 132	.092 .292 132	.151 .084 132	-.091 .300 132	.094 .284 132	.109 .213 132	.043 .627 132	1 .132 132	.074 .398 132	.123 .161 132
VAR00013	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.132 .132 132	.031 .720 132	.082 .351 132	.145 .096 132	.055 .528 132	.163 .062 132	.021 .813 132	.154 .079 132	.127 .147 132	.030 .731 132	.185 .034 132	.074 .398 132	1 .706 132	.033 .000 132
VAR00014	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.066 .453 132	-.130 .138 132	.056 .521 132	.041 .640 132	.120 .170 132	-.053 .543 132	.156 .074 132	.080 .363 132	.000 .997 132	.158 .070 132	.159 .068 132	.123 .161 132	.033 .706 132	1 .370 132
total	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.349 .000 132	.391 .000 132	.323 .000 132	.304 .000 132	.291 .001 132	.357 .000 132	.437 .000 132	.278 .001 132	.361 .000 132	.373 .000 132	.450 .000 132	.373 .000 132	.391 .000 132	.370 .000 132

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

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

**Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.657	15

**Correlations**

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	total
VAR00001 Pearson Correlation	1	.205	.122	-.050	.140	-.064	.127	.076	-.091	.041	.094	.133	.198	.032	.382
Sig. (2-tailed)		.018	.163	.566	.110	.464	.147	.385	.299	.637	.284	.128	.023	.715	.000
N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00002 Pearson Correlation	.205	1	.083	.025	.188	.152	.125	-.019	-.017	.004	.114	-.095	.099	.056	.377
Sig. (2-tailed)	.018		.342	.777	.031	.082	.152	.832	.847	.968	.192	.279	.260	.526	.000
N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00003 Pearson Correlation	.122	.083	1	-.009	.081	.013	.056	.034	.092	.077	.045	.126	.033	.001	.352
Sig. (2-tailed)	.163	.342		.919	.356	.882	.524	.698	.296	.377	.610	.149	.707	.991	.000
N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00004 Pearson Correlation	-.050	.025	-.009	1	.127	.025	.073	.145	.199	.055	.078	.138	.055	.161	.394
Sig. (2-tailed)	.566	.777	.919		.147	.780	.406	.096	.022	.533	.377	.116	.533	.065	.000
N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00005 Pearson Correlation	.140	.188	.081	.127	1	.205	-.011	.006	.018	.111	.225	.164	-.027	.189	.464
Sig. (2-tailed)	.110	.031	.356	.147		.018	.901	.944	.837	.205	.010	.060	.759	.030	.000
N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00006 Pearson Correlation	-.064	.152	.013	.025	.205	1	.076	.057	-.082	.080	.249	-.086	.057	.144	.348
Sig. (2-tailed)	.464	.082	.882	.780	.018		.389	.514	.349	.361	.004	.330	.519	.099	.000
N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00007 Pearson Correlation	.127	.125	.056	.073	-.011	.076	1	.060	-.039	.048	.186	.130	.092	-.094	.354
Sig. (2-tailed)	.147	.152	.524	.406	.901	.389		.498	.655	.587	.033	.137	.295	.281	.000
N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00008 Pearson Correlation	.076	-.019	.034	.145	.006	.057	.060	1	.194	.108	.122	-.115	.150	.071	.369
Sig. (2-tailed)	.305	.032	.690	.096	.944	.514	.490		.026	.210	.163	.107	.007	.421	.000
N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00009 Pearson Correlation	-.091	-.017	.092	.199	.018	-.082	-.039	.194	1	.008	-.008	.011	-.067	-.057	.224
Sig. (2-tailed)	.299	.847	.296	.022	.837	.349	.655	.026		.930	.928	.898	.445	.517	.010
N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00010 Pearson Correlation	.041	.004	.077	.055	.111	.080	.048	.108	.008	1	.076	.103	.182	-.063	.358
Sig. (2-tailed)	.637	.968	.377	.533	.205	.361	.587	.218	.930		.384	.241	.036	.476	.000
N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00011 Pearson Correlation	.094	.114	.045	.078	.225	.249	.186	.122	-.008	.076	1	-.104	.041	.101	.425
Sig. (2-tailed)	.284	.192	.610	.377	.010	.004	.033	.163	.928	.384		.237	.643	.251	.000
N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00012 Pearson Correlation	.133	-.095	.126	.138	.164	-.086	.130	-.115	.011	.103	-.104	1	.079	.073	.310
Sig. (2-tailed)	.128	.279	.149	.116	.060	.330	.137	.187	.898	.241	.237		.368	.408	.000
N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00013 Pearson Correlation	.198	.099	.033	.055	-.027	.057	.092	.150	-.067	.182	.041	.079	1	.176	.412
Sig. (2-tailed)	.023	.260	.707	.533	.759	.519	.295	.087	.445	.036	.643	.368		.043	.000
N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00014 Pearson Correlation	.032	.056	.001	.161	.189	.144	-.094	.071	-.057	-.063	.101	.073	.176	1	.353
Sig. (2-tailed)	.715	.526	.991	.065	.030	.099	.281	.421	.517	.476	.251	.408	.043		.000
N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
total Pearson Correlation	.382	.377	.352	.394	.464	.348	.354	.369	.224	.358	.425	.310	.412	.353	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.010	.000	.000	.000	.000	.000	
N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132

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

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

**Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Brand Image**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.660	15

**Correlations**

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	total
VAR00001 Pearson Correlation	1	.077	.111	.081	.103	-.140	.039	-.022	.087	.057	.052	.014	.089	.082	.291**
VAR00001 Sig. (2-tailed)		.378	.204	.358	.239	.110	.655	.801	.320	.514	.552	.872	.309	.352	.001
VAR00001 N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00002 Pearson Correlation	.077	1	.039	.123	-.009	-.072	.058	-.123	-.135	.075	.073	-.049	.007	-.020	.219**
VAR00002 Sig. (2-tailed)	.378		.654	.159	.915	.410	.512	.159	.122	.393	.403	.573	.936	.818	.012
VAR00002 N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00003 Pearson Correlation	.111	.039	1	.005	.151	.142	.038	.212	.138	.125	.115	.039	.082	-.085	.423**
VAR00003 Sig. (2-tailed)	.204	.654		.955	.084	.104	.667	.014	.115	.154	.189	.658	.351	.333	.000
VAR00003 N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00004 Pearson Correlation	.081	.123	.005	1	.022	.021	-.112	.122	.218	.212	.123	-.040	-.023	.045	.356**
VAR00004 Sig. (2-tailed)	.358	.159	.955		.802	.813	.200	.163	.012	.015	.160	.651	.797	.607	.000
VAR00004 N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00005 Pearson Correlation	.103	-.009	.151	.022	1	.007	-.056	.201	.137	.107	.088	-.114	.129	.185	.382**
VAR00005 Sig. (2-tailed)	.239	.915	.084	.802		.933	.523	.021	.117	.223	.313	.193	.140	.033	.000
VAR00005 N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00006 Pearson Correlation	-.140	-.072	.142	.021	.007	1	.152	.123	.129	.022	.073	.058	.099	-.102	.304**
VAR00006 Sig. (2-tailed)	.110	.410	.104	.813	.933		.081	.161	.140	.799	.408	.509	.260	.244	.000
VAR00006 N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00007 Pearson Correlation	.039	.058	.038	-.112	-.056	.152	1	.084	.120	.081	.051	.077	.065	.076	.334**
VAR00007 Sig. (2-tailed)	.655	.512	.667	.200	.523	.081		.336	.169	.356	.564	.382	.457	.387	.000
VAR00007 N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00008 Pearson Correlation	-.022	-.123	.212	.122	.201	.123	.084	1	.181	.079	.264**	.068	.025	.117	.467**
VAR00008 Sig. (2-tailed)	.001	.159	.014	.163	.021	.161	.336		.037	.369	.002	.441	.772	.103	.000
VAR00008 N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00009 Pearson Correlation	.087	-.135	.138	.218	.137	.129	.120	.181	1	.200	.148	-.016	.094	-.045	.452**
VAR00009 Sig. (2-tailed)	.320	.122	.115	.012	.117	.140	.169	.037		.021	.090	.859	.284	.606	.000
VAR00009 N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00010 Pearson Correlation	.057	.075	.125	.212	.107	.022	.081	.079	.200	1	.022	.101	.012	.045	.427**
VAR00010 Sig. (2-tailed)	.514	.393	.154	.015	.223	.799	.356	.369	.021		.803	.250	.893	.609	.000
VAR00010 N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00011 Pearson Correlation	.052	.073	.115	.123	.088	.073	.051	.264**	.148	.022	1	-.049	.147	.139	.456**
VAR00011 Sig. (2-tailed)	.552	.403	.189	.160	.313	.408	.564	.002	.090	.803		.578	.093	.111	.000
VAR00011 N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00012 Pearson Correlation	.014	-.049	.039	-.040	-.114	.058	.077	.068	-.016	.101	-.049	1	-.046	.162	.244**
VAR00012 Sig. (2-tailed)	.872	.573	.658	.651	.193	.509	.382	.441	.859	.250	.578		.600	.064	.005
VAR00012 N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00013 Pearson Correlation	.089	.007	.082	-.023	.129	.099	.065	.025	.094	.012	.147	-.046	1	.060	.342**
VAR00013 Sig. (2-tailed)	.309	.936	.351	.797	.140	.260	.457	.772	.284	.893	.093	.600		.494	.000
VAR00013 N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
VAR00014 Pearson Correlation	-.082	-.020	-.085	.045	.185	-.102	.076	.117	-.045	.045	.139	.162	.060	1	.299**
VAR00014 Sig. (2-tailed)	.352	.818	.333	.607	.033	.244	.387	.183	.606	.609	.111	.064	.494		.000
VAR00014 N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132
total Pearson Correlation	.291**	.219*	.423**	.356**	.382**	.304**	.334**	.467**	.452**	.427**	.456**	.244**	.342**	.299**	1
total Sig. (2-tailed)	.001	.012	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000
total N	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132

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

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

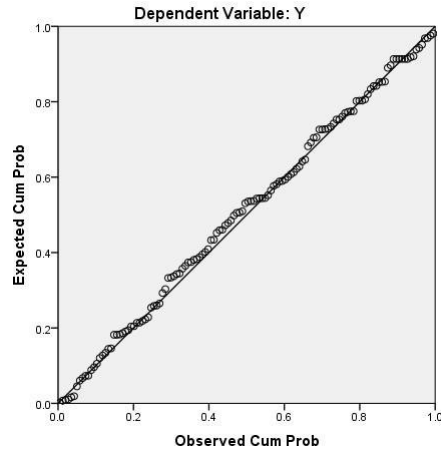
**Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien**

**Reliability Statistics**

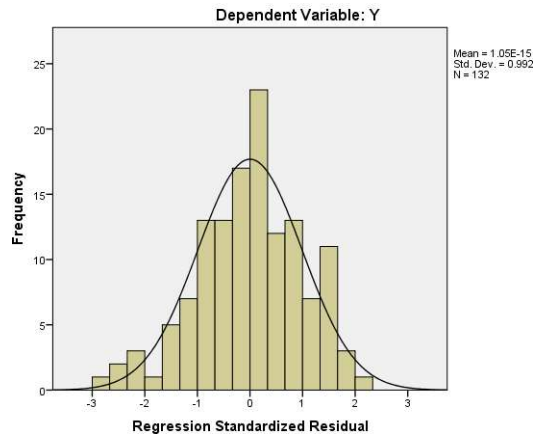
Cronbach's Alpha	N of Items
.653	15

## Lampiran 8 : Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Histogram



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		132
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3.34944254
Most Extreme Differences	Absolute	.044
	Positive	.027
	Negative	-.044
Kolmogorov-Smirnov Z		.500
Asymp. Sig. (2-tailed)		.964

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



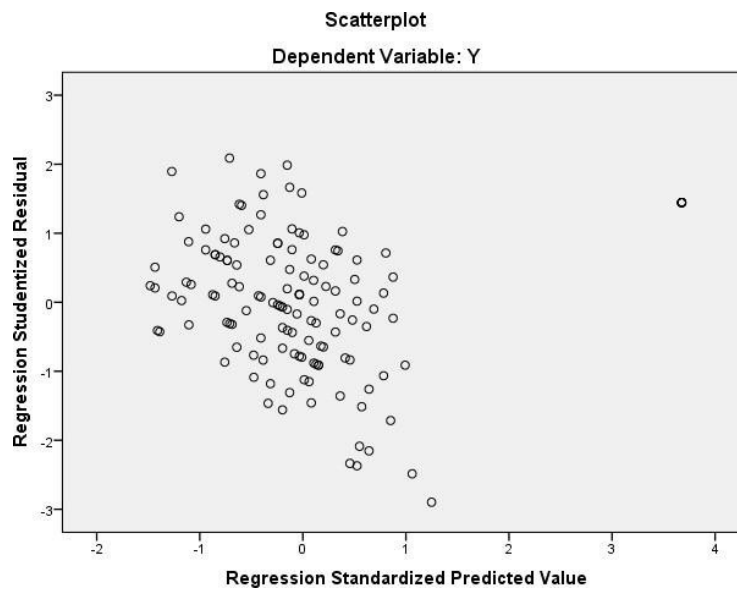
**Lampiran 9 : Hasil Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	19.014	4.718		4.030	.000		
	X1	.386	.081	.387	4.751	.000	.780	1.283
	X2	.277	.079	.284	3.482	.001	.780	1.283

a. Dependent Variable: Y

**Lampiran 10 : Hasil Uji Heterokedastisitas**



### Lampiran 11 : Hasil Uji t (Parsial)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	19.014	4.718		4.030	.000		
	X1	.386	.081	.387	4.751	.000	.780	1.283
	X2	.277	.079	.284	3.482	.001	.780	1.283

a. Dependent Variable: Y

### Lampiran 12 : Hasil Uji F (Parsial)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	733.819	2	366.910	32.206	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1469.658	129	11.393		
	Total	2203.477	131			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

### Lampiran 13 : Hasil Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.577 <sup>a</sup>	.333	.323	3.375	.333	32.206	2	129	.000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

## 81% Unique

Total 37831 chars (2000 limit exceeded) , 256 words, 10 unique sentence(s).

**Essay Writing Service** - Paper writing service you can trust. Your assignment is our priority! Papers ready in 3 hours! Proficient writing: top academic writers at your service 24/7! Receive a premium level paper!

Results	Query	Domains (original links)
Unique	<a href="#">Ini juga berlaku untuk layanan kesehatan (Salgaonkar, 2006)</a>	-
4 results	<a href="#">Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1988) dalam Rambat L dan</a>	<a href="#">widyamanggala.ac.id</a> <a href="#">openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id</a> <a href="#">ip.feb.unsoed.ac.id scribd.com</a>
11 results	<a href="#">Fasilitas fisik tersebut meliputi gedung, perlengkapan dan</a>	<a href="#">Get Free Access</a>
Unique	<a href="#">1.1 Latar Belakang Saat ini, setiap perusahaan harus menghadapi persaingan yang ketat, oleh karena itu</a>	-
Unique	<a href="#">Sebagian besar penyedia layanan sering mempertimbangkan pelanggan mereka dalam proses pengembangan produk, sehingga membentuk</a>	-
Unique	<a href="#">Jika penyedia layanan dapat menjalin hubungan yang dapat mengesankannya, pelanggan, hubungan dapat berlangsung untuk</a>	-
Unique	<a href="#">Menurut Sanchez, salah satu tujuan pemasaran adalah untuk menentukan nilai-nilai pelanggan dan memasukkan nilai-nilai</a>	-
Unique	<a href="#">Hubungan yang baik antara pelanggan dan penyedia layanan akan menghasilkan pelanggan yang puas (Anderson)</a>	-
Unique	<a href="#">Berdasarkan penelitian sebelumnya, Salgaonkar menyatakan hal itu kepuasan pada layanan inti penting untuk kepuasan</a>	-
Unique	<a href="#">Kualitas layanan, baik tidaknya kualitas jasa sangat tergantung pada kemampuan si penyedia jasa dalam</a>	-
Unique	<a href="#">langsung. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), wujud fisik (tangible) ialah dimensi yang berhubungan diantara</a>	-