



**PENGARUH KINERJA ORGANISASI, KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pasca Sarjana (S2)
pada Institut Teknologi dan Sains (ITS) Mandala Jember

Disusun Oleh :

DIDIK KURNIYANTO

NIM : 21050025

**PROGRAM STUDI PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA
JEMBER
2023**



**PENGARUH KINERJA ORGANISASI, KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pasca Sarjana (S2)
pada Institut Teknologi dan Sains (ITS) Mandala Jember

Disusun Oleh :

DIDIK KURNIYANTO

NIM : 21050025

**PROGRAM STUDI PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA
JEMBER
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN TESIS
PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAJEMEN
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

Judul

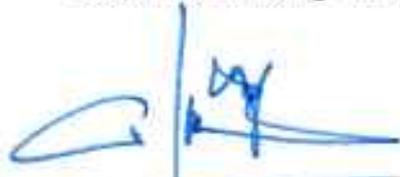
PENGARUH KINERJA ORGANISASI, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN
PASIE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso)

Nama : DIDIK KURNIYANTO
NIM : 21050025
Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN
Konsentrasi : PEMASARAN

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Asisten,



Dr. Muhammad Firdaus, S.P., M.M., M.P.
NIDN. 0008077101



Dr. Djana Dwi Astuti, M.Si.
NIDN. 0718126301

Mengetahui,

A.n. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Institut Teknologi dan Sains Mandala
Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Dedy Wijaya Kusuma, S.T., M.Pd.

NIDN. 0721127404

**HALAMAN PENGESAHAN TESIS
PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAJEMEN
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

Judul

PENGARUH KINERJA ORGANISASI, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN
PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso)

Nama : DIDIK KURNIYANTO
NIM : 21050025
Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN
Konsentrasi : PEMASARAN

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama,



Dr. Muhammad Firdaus, S.P., M.M., M.P.
NIDN. 0008077101

Dosen Pembimbing Asisten,



Dr. Diana Dwi Astuti, M.Si.
NIDN. 0718126301

Mengetahui,



Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Institut Teknologi dan Sains Mandala

Dr. Muhammad Firdaus, MM, MP
NIDN. 0008077101



Kaprodi Magister Manajemen
Institut Teknologi dan Sains Mandala

Dr. Dedy Wijaya Kusuma, S.T., M.Pd.
NIDN. 0721127404

**LEMBAR PERSETUJUAN TESIS
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER**

Tesis Dengan Judul

PENGARUH KINERJA ORGANISASI, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI
KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso)

Yang disusun oleh :

Nama : DIDIK KURNIYANTO
NIM : 21050025
Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN
Konsentrasi : PEMASARAN

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada 17 Juni 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Tim Penguji

Ketua



Dr. Agustin Hari P., M.M.
NIDN. 0717086201

Sekretaris,



Dr. Digna Dwi Astuti, M.Si.
NIDN. 0718126301

Anggota,

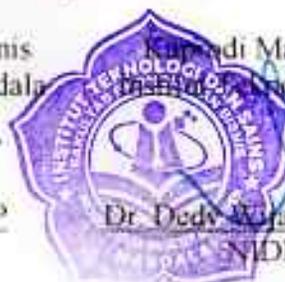


Dr. Muhammad Firdaus, SP, MM, MP.
NIDN. 0008077101

Mengetahui,



Dr. Muhammad Firdaus, MM, MP.
NIDN. 0008077101



Dr. Dedy Wajaya Kusuma, S.T., M.Pd.
NIDN. 0721127404

SURAT PERNYATAAN

NAMA : DIDIK KURNIYANTO
NIM : 21050025
Jurusan : MAGISTER MANAJEMEN
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KINERJA ORGANISASI, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso)**

Menyatakan bahwa Tesis yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari Tesis ini merupakan hasil plagiat atau jiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 12 Juni 2023

Yang menyatakan,


DIDIK KURNIYANTO
(NIM: 21050025)

MOTTO

**JALANI, NIKMATI DAN SYUKURI
KARENA SEMUA ATAS KEHENDAK ALLAH SWT**

***"Ketahuilah Bahwa Kemenangan Bersama Kesabaran, Kelapangan
Bersama Kesempitan, Dan Kesulitan Bersama Kemudahan."***

***"Siapa yang keluar untuk menuntut ilmu, maka dia berjuang fi
sabilillah hingga dia kembali."***

(HR Tirmidzi)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat Allah SWT terucap atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Kinerja Organisasi, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso)”**

Berkenaan dengan penulisan tesis ini, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, SE, MM, MP sebagai Rektor Institut Teknologi dan Sains (ITS) Mandala - Jember yang telah memberikan semangat dan motivasi selama menempuh studi program Magister Manajemen.
2. Bapak Dr. Muhammad Firdaus, S.P., M.M., M.P. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Teknologi dan Sains Mandala - Jember dan sebagai dosen pembimbing utama yang dengan penuh perhatian dan kesabaran serta selalu memberikan masukan dan bimbingan selama penyusunan tesis ini.
3. Bapak Dr. Dedy Wijaya Kusuma, S.T., M.Pd, sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen Institut Teknologi dan Sains Mandala - Jember.
4. Ibu Dr. Diana Dwi Astuti, M.Si. sebagai dosen pembimbing asisten yang banyak memberikan masukan serta saran demi kesempurnaan tesis ini.
5. Para Staf Pengajar Program Magister Manajemen Institut Teknologi dan Sains Mandala - Jember, yang telah banyak memberikan suatu dasar ilmu, pemikiran analitis dan pengalaman yang lebih baik.
6. Para Staf Administrasi & Staf Akademik Program Magister Manajemen Institut Teknologi dan Sains Mandala - Jember, yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan Studi Program Magister Manajemen.
7. Bapak / Ibu pasien dan keluarga pasien di Kabupaten Bondowoso yang telah bersedia menjadi responden dan sumber informasi dalam penelitian ini.

8. Rekan-rekan Angkatan 2021 Mahasiswa Institut Teknologi dan Sains Mandala - Jember, yang selalu memberikan dukungan dan berbagi ilmu dan pengalaman.
9. Semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berharap tesis ini dapat dikembangkan lagi sebagai dasar oleh para peneliti ke depan dalam bidang penelitian Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia. Penulis menyadari bahwa penyusunan maupun penyajian tesis ini kurang sempurna. Oleh sebab itu, penulis mohon maaf atas semua kekurangan dalam tesis ini dan menerima dengan senang hati segala bentuk kritik maupun saran yang membangun

Jember, 12 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	v
SURAT PERNYATAAN	vi
MOTTO	vii
KATA PEGANTAR	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	x
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xiv
RINGKASAN EKSEKUTIF	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Pembatasan Masalah	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	14
2.2 Kajian teori	29
2.2.1 Pelayanan Publik	29
2.2.2 Kinerja Organisasi	34
2.2.3. Kualitas Pelayanan	40
2.2.4. Kepercayaan	45
2.2.5. Kepuasan	48

2.2.6. Loyalitas	54
2.3 Kerangka Konseptual.....	61
2.4 Pengembangan Hipotesis	62
BAB III METODE PENELITIAN	72
3.1 Tempat/Lokasi dan Waktu Penelitian	72
3.2 Populasi dan Sampel	72
3.3 Jenis penelitian	74
3.4 Identifikasi Variabel.....	75
3.5 Definisi Operasional Variabel	76
3.6 Jenis dan Sumber Data	80
3.7 Teknik Pengumpulan Data	81
3.8 Teknik Pengolahan Data	83
3.9 Teknik Analisis.....	85
3.9.1. Analisis Deskriptif.....	86
3.9.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	87
3.9.3 Uji Asumsi Klasik.....	88
3.9.4 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	90
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	95
4.1 Hasil Penelitian.....	95
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian.....	95
4.2 Gambaran Umum Responden Penelitian.....	98
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	98
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	99
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	99
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	100
4.3.1 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kinerja organisasi (X1)	101
4.3.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas pelayanan (X2)	102
4.3.3 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepercayaan pasien (X3)	104

4.3.4	Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan pasien (Z) ..	106
4.3.5	Penilaian Responden Terhadap Variabel Loyalitas pasien (Y) ..	108
4.4	Analisis Hasil Penelitian.....	109
4.4.1	Analisis Uji Validitas dan Realibilitas.....	109
4.4.2	Uji Asumsi Klasik	111
4.4.3	Analisis Data Analisis Jalur (Path Analysis)	115
4.5	Interpretasi Hasil Penelitian	124
4.5.1	Pengaruh Kinerja organisasi Terhadap Kepuasan pasien.....	124
4.5.2	Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pasien.....	125
4.5.3	Pengaruh kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien	126
4.5.4	Pengaruh Kinerja organisasi Terhadap Loyalitas pasien.....	127
4.5.5	Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas pasien	128
4.5.6	Pengaruh kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien	129
4.5.7	Pengaruh Kepuasan pasien Terhadap Loyalitas pasien	130
4.5.8	Pengaruh Kinerja organisasi terhadap Loyalitas pasien melalui Kepuasan pasien.....	131
4.5.9	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pasien melalui Kepuasan pasien.....	132
4.5.10	Pengaruh Kepercayaan pasien terhadap Loyalitas pasien melalui Kepuasan pasien.....	132
BAB V PENUTUP.....		134
5.1	Kesimpulan.....	134
5.2	Implikasi Penelitian	135
5.3	Saran	138
DAFTAR PUSTAKA.....		140

DAFTAR TABEL

Table 1.1	Jumlah Pasien Rawat Jalan Yang Berkunjung Pada SUD dr. H. Koesnadi Bondowoso Per-Januari – Desember 2022.....	8
Table 1.2	Survey Pelayanan Rawat Jalan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.	9
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Peneliti Terdahulu dan Saat Ini.....	24
Tabel 3.1	Data Kunjungan Rawat Jalan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso Tahun 2022	62
Tabel 3.2	Pemberian Skor (Penilaian)	83
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	98
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	99
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	100
Tabel 4.4	Variabel Kinerja organisasi (X1)	101
Tabel 4.5	Variabel Kualitas pelayanan (X2)	103
Tabel 4.6	Variabel Kepercayaan pasien (X3)	105
Tabel 4.7	Variabel Kepuasan pasien (Z)	106
Tabel 4.8	Variabel Loyalitas pasien (Y)	108
Tabel 4.9	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	110
Tabel 4.10	Collinearity Statistic.....	111
Tabel 4.11	Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung.....	115
Tabel 4.13	Koefisien Determinasi X1, X2 dan X3 Terhadap Z.....	123
Tabel 4.14	Koefisien Determinasi X1, X2, X3 dan Z Terhadap Y	123

DAFTAR GAMBAR

Grafik 1.1	Grafik Kunjungan Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso Tahun 2018 - 2022	7
Gambar 2.1	<i>Theory Of Action And Job Performance</i>	36
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual	61
Gambar 3.1	Kalkulator Sobel Test	93
Gambar 4.1	Struktur Organisasi RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso	97
Gambar 4.2	Hasil Pengujian Heterokedastisitas Pengaruh X1 dan X2 Terhadap Z	112
Gambar 4.3	Hasil Pengujian Heterokedastisitas Pengaruh X1 X2 dan Z Terhadap Y.....	113
Gambar 4.4	Hasil Pengujian Normalitas	114
Gambar 4.5	Hasil Pengujian Normalitas	114
Gambar 4.6	Hasil Analisis Jalur	118
Gambar 4.7	Hasil nilai mediasi dari sobel test online calculator.....	119
Gambar 4.8	Hasil nilai mediasi dari sobel test online calculator	120
Gambar 4.9	Hasil nilai mediasi dari sobel test online calculator.....	121

RINGKASAN EKSEKUTIF

Penelitian ini dilakukan berdasarkan data Kunjungan pada instalasi rawat jalan pada lima tahun terakhir fluktuatif yaitu pada tahun 2018-2022 terjadi penurunan yang signifikan disebabkan oleh munculnya pandemic COVID-19 pada tahun 2019 hingga 2021 yang mengakibatkan pasien menghindari untuk melakukan pemeriksaan di rumah sakit. Lebih lanjut Jumlah kunjungan pasien rawat jalan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso bulan Januari sampai dengan Desember 2022 menunjukkan jumlah yang fluktuatif, hal ini juga di perkuat dengan adanya temua penelitian terkait penilaian dan respon pasien mengenai pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

Berdasarkan hasil survey kepada pasien yang pernah berkunjung menunjukkan bahwa penilaian pasien terkait pelayanan cenderung masih tidak stabil, karena penilaian pelayanan Rawat Jalan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso mengalami peningkatan pada tahun 2020 ssampai dengan 2022 namun masih tidak mencapai target. Selain itu juga masih terdapat penilaian yang tidak baik melebihi dari ambang batas yang telah ditargetkan. sedangkan penilaian responden dengan kriteria kurang masih cukup tinggi, hal ini menunnjukkan tingkat kepuasan akan kualitas pelayanan sangat kurang nyaman berdasarkan hasil pernyataan responden. Mengacu pada data diatas, makapeneliti mencoba mengangkat beberapa asumsi penting guna meningkatkan loyalitas pasien guna untuk berkunjung ulang serta merekomendasi untuk berkunjung dan menggunakan jasa pelayanan pada RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Maka peneliti mendapatkan fenomena ialah “Masih rendahnya jumlah kunjungan pasien serta tingkat kepuasan akan pelayanan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso”. Berdasarkan fenomena yang didapat, maka peneliti mencoba mengangkat beberapa faktor penting yang merupakan solusi dalam penelitian ini guna untumk meminimalisir permasalahan dan mampu meningkatkan volume pasien berkunjung pada RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso diantaranya ialah kinerja organisasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien yang berdampak pada loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kinerja organisasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien rawat jalan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Objek dalam penelitian ini adalah RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso yang berjumlah 86.516 Pasien rawaat inap selama tahun 2022. Mengacu pada hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin, maka jumlah sampel yang di gunakan dalam penelitian ini sebanyak 400 reponden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non probanility sampling* yaitu metode *purposive sampling*.

Hasil pengujian membuktikan bahwa (1) kinerja organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. (2) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. (3) kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. (4) kinerja organisasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. (5) kualitas pelayanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas

pasien. (6) kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. (7) kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. (8) terdapat pengaruh tidak langsung kinerja organisasi terhadap loyalitas pasien melalui variabel *intervening* kepuasan pasien (9) terdapat pengaruh pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui variabel *intervening* kepuasan pasien. (10) terdapat pengaruh pengaruh tidak langsung kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien melalui variabel *intervening* kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Mengacu pada kesimpulan yang menyatakan bahwa kinerja organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien, hendaknya RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso sedapat mungkin meningkatkan dan memperhatikan aspek-aspek dalam menganalisa kebutuhan kualitas pelayanan dengan ketersediaan kinerja organisasi yang mungkin dilakukan. Hasil pengujian membuktikan pengaruh tidak langsung kinerja organisasi, kompetensi dan kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien melalui variabel *intervening* kepuasan pasien yang nilainya lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsungnya. Disarankan agar RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso memperhatikan tingkat kepercayaan pasien. Sehingga mampu meningkatkan kinerja secara langsung dan tidak membutuhkan variabel perantara seperti kepuasan pasien dalam meningkatkan loyalitas pasien. Penelitian yang akan datang disarankan agar mempertimbangkan faktor-faktor lain yang turut berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien seperti kepemimpinan, kompensasi/insentif dan disiplin kerja. Penelitian selanjutnya juga dapat memperluas orientasi penelitian pada lingkup organisasi yang lebih besar atau populasi yang lebih besar. Seperti melibatkan pasien yang belum memiliki jabatan struktural atau mengukur jenis kepasienan yang lain, misal pasien fungsional.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan pada RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yaitu terjadinya fluktuatif jumlah pasien rawat jalan sejak tahun 2018 sampai dengan tahun 2022. Selain itu masih ditemukan kesenjangan penelitian terkait variabel layanan terhadap kepuasan dan loyalitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antara kinerja organisasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Explanatory Research dengan jumlah sampel sebanyak 400 responden dengan teknik penentuan sampel *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (path analysis) diolah dengan SPSS v 24.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja organisasi (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepercayaan (X3) pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Z) RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Selanjutnya kinerja organisasi (X1), kualitas pelayanan (X2), kepercayaan pasien (X3) dan kepuasan (Z) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (Y) RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Terakhir kinerja organisasi (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepercayaan pasien (X3) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (Y) RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso melalui kepuasan (Z) sebagai variabel intervening.

Kata kunci: Kinerja, layanan, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas

ABSTRACT

This research is motivated by problems at RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso, namely the fluctuating number of outpatient patients from 2018 to 2022. In addition, research gaps were still found related to service variables on satisfaction and loyalty. The purpose of this study was to determine the effect direct and indirect influence between of organizational performance, service quality and patient trust on loyalty through patient satisfaction at RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. The research method used in this research is Explanatory Research with a total sample of 400 respondents with a purposive sampling technique. Data analysis technique using path analysis (path analysis) processed with SPSS v 24.0. The results showed that organizational performance, service quality and patient trust had a positive and significant effect on patient satisfaction at RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Furthermore, organizational performance, service quality, patient trust and satisfaction have a positive and significant effect on patient loyalty at RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Lastly, organizational performance, service quality and patient trust have a positive and significant effect on patient loyalty at RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso through satisfaction as an intervening variable.

Keywords: *Performance, service, trust, satisfaction and loyalty*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2015:223). Menurut Pasalong (2013:84), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir (2015:26) Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Kinerja organisasi sebagai sebuah konsep mengalami berbagai perkembangan pengukuran dan definisi. Menurut Gavrea et al. (2012:24) tidak ada definisi kinerja organisasi yang dapat diterima secara universal. Fahmi (2011:188) memberikan definisi kinerja sebagai hasil yang diperoleh organisasi selama satu periode tertentu. Oleh karena itu kinerja organisasi mencerminkan tingkat prestasi dan pencapaian sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya serta keberhasilan manajer atau pemimpin organisasi dalam mengelola organisasi. Kinerja didefinisikan sebagai gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan,

program serta kebijakan dengan menggunakan sejumlah sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Sembiring 2012:81).

Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Maka dari itu yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Tjiptono & Chandra (2011:164), “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan”. Tjiptono & Chandra (2011:17) mengungkapkan bahwa layanan/ jasa adalah “*Something which can be bought and sold but which you cannot drop on your feet*”. Sehingga dikatakan bahwa layanan merupakan hal yang dapat dipertukarkan melalui beli dan jual namun tidak dapat dirasakan secara fisik.

Kotler dan Keller (2012:236) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan yang menilai tingkat kualitas jasa suatu perusahaan /institusikan melalui beli dan jual namun tidak dapat dirasakan secara fisik.

Kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai suatu harapan konsumen bahwa penyedia jasa bisa dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya.

Menurut Gunawan (2013:137) kepercayaan didefinisikan sebagai bentuk sikap yang menunjukkan perasaan suka dan tetap bertahan untuk menggunakan suatu produk atau merek. Kepercayaan akan timbul dari benak konsumen apabila produk yang dibeli mampu memberikan manfaat atau nilai yang diinginkan konsumen pada suatu produk. Menurut Andromeda (2015:45) kepercayaan konsumen terhadap website online shopping terletak pada popularitas website online shopping itu sendiri, semakin bagus suatu website, konsumen akan lebih yakin dan percaya terhadap reliabilitas website tersebut.

Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara. Kepuasan pelanggan/masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman – pengalaman berkaitan dengan produk/jasa tertentu yang dibeli (Tjiptono 2012:12). Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler 2016:177). Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah

menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan.

Jika produk tidak mampu memuaskan pelanggan, pelanggan akan bereaksi dengan cara *exit* (pelanggan menyatakan berhenti membeli merek atau produk) dan *voice* (pelanggan menyatakan ketidakpuasan langsung pada perusahaan). Sedangkan menurut Griffin (2016:31) “Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang”. Pelanggan merupakan seseorang yang terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut. Pengertian tentang seorang pelanggan yang loyal menurut Griffin (2016:547) adalah pelanggan yang memiliki ciri-ciri antara lain melakukan pembelian secara berulang-ulang pada badan usaha yang sama secara teratur, membeli lini produk dan jasa yang ditawarkan oleh badan usaha yang sama, memberitahukan kepada orang lain tentang kepuasan-kepuasan yang didapat dari badan usaha, dan menunjukkan kekebalan terhadap tawaran-tawaran dari badan usaha pesaing.

Berdasarkan pendapat teori diatas, namun dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan beberapa hasil studi empiris yang bertolak belakang dengan hasil teori yang dikemukakan diatas, adapun *research gap* yang di peroleh ialah berdasarkan hasil penelitian Penelitian Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021). menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Penelitian Trimaryani, D., Banani, A., & Setyanto, R. P. (2019). Dengan hasil penelitian menunjukkan

bahwa (1) variabel inovasi secara parsial terhadap loyalitas konsumen diuji melalui uji t yang menunjukkan nilai sig pada uji t sebesar $0.296 > 0.05$ yang berarti inovasi secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Berdasarkan teori diatas serta didukung dengan hasil penelitian yang sejenis, maka objek penelitian yang dipilih ialah pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso terutama fokus penelitian pada instalasi rawat jalan. Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso memiliki visi dan misi "Terwujudnya rumah sakit yang terpercaya dan bermartabat dengan pelayanan kesehatan rujukan yang bermutu". Misi "Mewujudkan Pelayanan Kesehatan Rujukan Rumah Sakit Yang Profesional". Adapun tujuan ialah Meningkatkan pelayanan kesehatan rujukan di rumah sakit dengan Sasaran: Meningkatkan akses dan kualitas rumah sakit.

Berdasarkan Peraturan Bupati Bondowoso Nomor 139 Tahun 2021 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja unit organisasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi. Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bondowoso mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, RSUD dr. H. Koesnadi menyelenggarakan fungsi: Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit; Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis; Penyelenggaraan

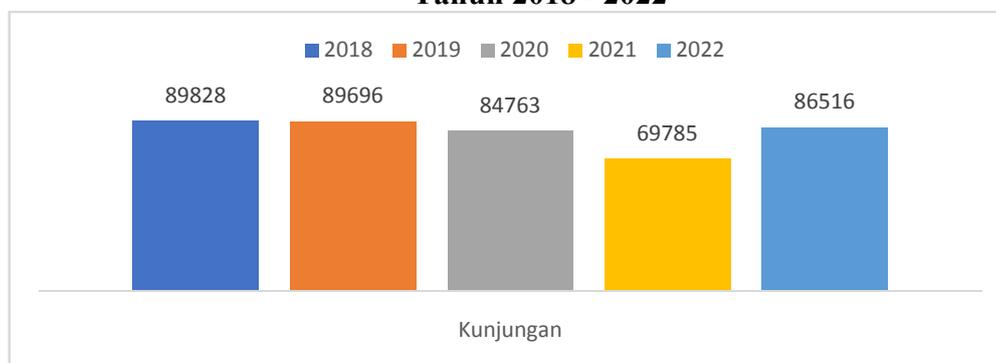
pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; dan Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang Kesehatan. Struktur organisasi dan tata kerja Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Bondowoso Nomor 139 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Kabupaten Bondowoso diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pelayanan rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso sebagai rumah sakit rujukan tipe B telah menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) berdasarkan Keputusan Bupati Bondowoso Nomor 188.45/450/430.6.2/2011 tanggal 9 Agustus 2011. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI Nomor 74 tahun 2011 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah, pasal 11 (3a) disebutkan bahwa Pagu Anggaran BLU dalam Rancangan Peraturan Daerah tentang APBD yang sumber dananya berasal dari pendapatan BLU dan surplus anggaran BLU dirinci dalam satu program, satu kegiatan, satu output dan jenis belanja. Untuk mewujudkan Tujuan dan Sasaran rumah sakit melaksanakan program dan kegiatan yang akan dilaksanakan setiap tahunnya. Untuk mengukur tingkat keberhasilan program, maka diperlukan parameter / indikator kinerja setiap program, kelompok sasaran dan pendanaan indikatif.

Dari pencapaian kinerja pelayanan Indikator Kinerja Sesuai Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah yaitu tujuan dan sasaran RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso “Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rujukan di rumah sakit” dan “Meningkatnya Kualitas Pelayanan Rumah Sakit” dengan target kinerja sejak tahun 2018 sampai dengan tahun 2023 dengan rasio capaian realisasi disetiap tahunnya 100%. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso komitmen mendukung Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Bondowoso. Adapun faktor yang memengaruhi kenaikan kinerja pelayanan adalah pelayanan di instalasi rawat jalan diberikan kepada pasien yang datang ke unit rawat jalan (poliklinik) di rumah sakit. Di unit rawat jalan terdapat tenaga kesehatan dokter spesialis, sub spesialis, dokter gigi, perawat dan tenaga pendukung untuk fungsi administratif yang mampu berkerjasama dan berkoordinasi sebagai tim kesehatan.

Berikut ini data pengunjung instalasi rawat jalan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 yang ditunjukkan oleh grafik 1.1:

Grafik 1.1
Grafik Kunjungan Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso
Tahun 2018 - 2022



Sumber: RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso (2022).

Kunjungan pada instalasi rawat jalan pada lima tahun terakhir fluktuatif yaitu pada tahun 2018-2022 terjadi penurunan yang signifikan disebabkan oleh munculnya pandemic COVID-19 pada tahun 2019 hingga 2021 yang mengakibatkan pasien menghindari untuk melakukan pemeriksaan di rumah sakit. Selain itu berdasarkan data tahun 2022 bulan Januari sampai dengan Desember ialah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Pasien Rawat Jalan Yang Berkunjung Pada RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso Bulan Januari – Desember 2022.

No	Bulan	Jumlah Kunjungan Pasien
1	Januari	10.074
2	Februari	5.839
3	Maret	6.490
4	April	6.240
5	Mei	5.722
6	Juni	7.308
7	Juli	6.978
8	Agustus	7.482
9	September	7.278
10	Oktober	7.690
11	November	7.732
12	Desember	7.683
Jumlah		86.516

Sumber: RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso (2022).

Jumlah kunjungan pasien rawat jalan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso bulan Januari sampai dengan Desember 2022 menunjukkan jumlah yang fluktuatif, hal ini juga di perkuat dengan adanya temua penelitian terkait penilaian dan respon pasien mengenai pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso, hasil survey dapat di lihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.2
Survey Pelayanan Rawat Jalan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

No	Tingkat Penilaian	Target %	Nilai %			
			2019	2020	2021	2022
1.	Sangat baik	≥ 85	84,5	71,9	75,6	77,8
2.	Tidak baik	< 5	6,3	9,8	8,7	5,4
3.	Cukup	< 5	3,7	9,5	10,5	11,8
4.	kurang	< 5	5,5	8,8	5,2	5

Sumber: RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso (2022).

Penilaian berdasarkan poling jawaban pasien yang pernah berkunjung menunjukkan bahwa penilaian pasien terkait pelayanan cenderung masih tidak stabil, karena jika dilihat pada Tabel 1.2 penilaian pelayanan Rawat Jalan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso mengalami peningkatan pada tahun 2020 sampai dengan 2022 namun masih tidak mencapai target. Selain itu juga masih terdapat penilaian yang tidak baik melebihi dari ambang batas yang telah ditargetkan. Sedangkan penilaian responden dengan kriteria kurang masih cukup tinggi, hal ini menunjukkan tingkat kepuasan akan kualitas pelayanan sangat kurang nyaman berdasarkan hasil pernyataan responden. Mengacu pada data diatas, maka peneliti mencoba mengangkat beberapa asumsi penting guna meningkatkan loyalitas pasien guna untuk berkunjung ulang serta merekomendasi untuk berkunjung dan menggunakan jasa pelayanan pada RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Maka peneliti mendapatkan fenomena ialah “Masih rendahnya jumlah kunjungan pasien serta tingkat kepuasan akan pelayanan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso”. Berdasarkan fenomena yang didapat, maka peneliti mencoba mengangkat beberapa faktor penting yang merupakan solusi dalam penelitian ini guna untuk meminimalisir permasalahan dan mampu meningkatkan volume pasien berkunjung pada RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso diantaranya ialah kinerja

organisasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien yang berdampak pada loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

1.2. Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan langkah yang sangat penting karena langkah ini menentukan suatu penelitian diarahkan. Perumusan masalah pada hakekatnya merupakan perumusan dalam penelitian yang jawabannya akan dicari melalui penelitian. Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kinerja organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso?
3. Apakah kepercayaan pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso?
4. Apakah kinerja organisasi berpengaruh terhadap loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso?
6. Apakah kepercayaan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso?
7. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso?

8. Apakah kinerja organisasi berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso sebagai variabel *intervening*?
9. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso sebagai variabel *intervening*?
10. Apakah kepercayaan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso sebagai variabel *intervening*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan fenomena kinerja di atas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh kinerja organisasi terhadap kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.
2. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.
3. Menguji pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.
4. Menguji pengaruh kinerja organisasi terhadap loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.
5. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

- 6 Menguji pengaruh kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- 7 Menguji pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- 8 Menguji pengaruh kinerja organisasi terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso sebagai variabel *intervening*.
- 9 Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso sebagai variabel *intervening*.
- 10 Menguji pengaruh kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso sebagai variabel *intervening*.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak yang berkaitan, yaitu:

1. Bagi objek yang diteliti

Sebagai bahan masukan dan informasi RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso, guna penerapan kebijakan– kebijakan dalam rangka implementasi peningkatan kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

2. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi apabila akan dilakukan penelitian

lebih lanjut

3. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan akan menjadi tambahan wawasan dan pengalaman serta dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan acuan bagi peneliti dalam mempraktekkan teori – teori yang telah di dapat dan mampu membandingkan kenyataan yang terjadi di lapangan.

1.5 Pembatasan Masalah

Dilihat dari sekian banyaknya variabel yang memengaruhi loyalitas dan kepuasan pasien, peneliti tidak mungkin dapat meneliti secara keseluruhan dari variabel yang dimaksud mengingat keterbatasan kemampuan akademik, tenaga, biaya maupun waktu serta demi efektif dan efisiennya penelitian ini. Oleh karena itu penulis hanya membatasi ruang lingkup dengan permasalahan mengenai pengukuran loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso hanya terbatas pada penggunaan variabel kinerja organisasi, kualitas layanan dan kepercayaan pasien sebagai variabel independen. Variabel kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* untuk menjembatani kesenjangan penelitian / *research gap* yang akan dibuktikan dengan uji sobel. Periode penelitian ini dilakukan dari bulan Januari sampai dengan Juni tahun 2023.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berikut ini mendeskripsikan tentang beberapa hasil penelitian terdahulu yang dirujuk dalam penelitian ini. Studi yang dilakukan berdasarkan data-data eksperimental hasil pengamatan, pengalaman, trial and error (uji coba). Dan hasil-hasil penelitian terdahulu yang merupakan dasar atau landasan yang memperkuat bagi pengembangan kerangka teoritis untuk menjawab permasalahan yang ada.

1. Kesuma, E., & Amri, M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotel Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 4(4), 176-192. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan Sulthan Hotel Banda Aceh. Penelitian ini dilakukan pada Sulthan Hotel Banda Aceh, objek penelitian dibatasi hanya terhadap variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Penarikan sampel ini dilakukan pada metode "Purposive Sampling" dengan jumlah responden 100 orang. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan memengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 64,5 persen dan sisanya 35,5 persen dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar model penelitian ini. Variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki keeratan hubungan terhadap kepuasan pelanggan Sulthan Hotel Banda Aceh sebesar 80,3 persen. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa kualitas

pelayanan dan kepercayaan baik secara simultan maupun secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sulthan Hotel Banda Aceh. Variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan Sulthan Hotel Banda Aceh adalah variabel kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Sulthan Hotel Banda Aceh maka harus memperhatikan indikator kualitas pelayanan dan kepercayaan.

2. Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah bank mandiri cabang veteran denpasar bali* (Doctoral dissertation, Udayana University). E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No.1, 2016: 706-733. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank mandiri cabang veteran Denpasar Bali. Lokasi penelitian dilakukan pada Bank Mandiri di jalan Veteran Denpasar-Bali. Pemilihan lokasi didasarkan pada beberapa pertimbangan, yaitu bank mandiri cabang Veteran Denpasar merupakan pusat kantor Bank Mandiri kota Denpasar, sampel yang diambil sebanyak 150 orang dengan metode purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert 5 poin untuk mengukur 24 indikator. Teknik analisis yang digunakan adalah path analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, variabel kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap

loyalitas nasabah, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan nasabah pada Bank Mandiri Cabang Veteran, Denpasar-Bali. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan maka kepercayaan nasabah semakin tumbuh, sehingga kepercayaan nasabah maka akan semakin baik.

3. Rusandy, (2016) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap." (*JMK) Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 1.3: 191-205. Populasi adalah pasien rawat inap di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 130 pasien rawat inap menggunakan metode *accidental sampling* dengan pendekatan *random sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif presentase dan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan uji t, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap secara parsial diperoleh nilai 7,673, sedangkan pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap secara parsial diperoleh nilai 6,973. Secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap berdasarkan uji F diperoleh nilai 75,138.
4. Hidayat, D. R., & Firdaus, M. R. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan:(Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya). *Jurnal Wawasan Manajemen*, 2(3), 237-250. Penelitian ini dibuat untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi

loyalitas pelanggan, berupa kepuasan pelanggan, kepercayaan, citra perusahaan yang dibentuk oleh kualitas pelayanan, dan harga. Objek penelitian ini yaitu pelanggan rumah tangga yang berlangganan SPEEDY lebih dari 3 bulan di Palangka Raya. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Dengan jumlah sampel 110 orang yang memenuhi syarat maximum likelihood estimation SEM. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan data dianalisis dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan software IBM SPSS Amos 20. Hasil dan implikasi penelitian ini secara teoritis adalah bahwa studi ini mendukung penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan, citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan

5. Panjie Muslim, P. M. (2016). *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Wajib Pajak Dengan Menggunakan Metode Structural Equation Modelling (SEM) di Kantor Samsat Kota Cilegon Jl. Raya Merak Km 3*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa dan mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan, Untuk menganalisa dan mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas pelanggan. Metode yang

digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM). Hasil pengukuran kinerja karyawan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai standard loading factor sebesar 1,14 dan T value 5,79, Sedangkan kinerja karyawan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai standard loading factor sebesar 0,51 dan T value sebesar 4,43. Artinya setiap terjadi peningkatan dari nilai kinerja karyawan maka akan terjadi peningkatan pula pada nilai kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Kata Kunci: Standard Loading Factor, Structural Equation Modeling (SEM). Lisrel.8.70

6. Sanggarwati, D. A., Fitrianty, R., & Suryaningtyas, S. (2017). Kinerja Staf Dan Efektivitas Kerja Aparat Pemerintah Desa Kramat Jegu Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(3). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja staf dan efektivitas kerja terhadap kepuasan masyarakat Desa Kramat Jegu Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimen yang dilakukan dengan menggunakan kuisioner di Desa Kramat Jegu Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo, dengan 390 responden sebagai sampel penelitian. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa kinerja staf dan efektivitas kerja secara simultan maupun parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Desa Kramat Jegu Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah Desa Kramat Jegu Kecamatan Taman

Kabupaten Sidoarjo harus terus mempertahankan kinerja dan efektivitas dari aparatnya untuk menciptakan pelayanan terhadap masyarakat desa yang memuaskan.

7. Prayogo, T., & Ismiyati, I. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1148-1162. Tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kinerja pegawai dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan media SPSS . Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah masyarakat umum di kantor Kecamatan Gunungpati. Besarnya sampel yang digunakan sebesar 10% dari populasi atau sejumlah 50 dengan teknik pengambilan data secara *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan instrument berupa angket, dokumentasi dan analisis data bersifat kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari masyarakat umum yang berada di Kantor Kecamatan Gunungpati. Data diperoleh dari kuesioner yang telah diisi oleh masyarakat. Kemudian instrumen diujicobakan secara terbatas kepada pengunjung peminta pelayanan. Hasil ujicoba instrument diukur validitas, reliabilitas menggunakan rumus alpha. Dari hasil yang diperoleh besarnya pengaruh secara simultan antara kinerja pegawai dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat yaitu 65%. Variabel yang memberikan pengaruh paling besar

terhadap aktivitas belajar secara parsial adalah disiplin kerja yaitu sebesar 33,1% sedangkan untuk kinerja pegawai memberikan pengaruh lebih kecil yaitu sebesar 27% maka variabel kinerja pegawai dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan.

8. Fadhila, N. A., & Diansyah, D. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi*, 21(1). Tujuan dari penelitian ini untuk pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di Klinik Syifa Medical Center. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 pasien rawat jalan, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) dengan menggunakan software SmartPLS versi 3. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas, ada pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas, ada pengaruh Kepuasan pasien terhadap loyalitas, ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan, ada pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui Kepuasan pasien, Kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas melalui Kepuasan pasien.

9. Sarwani, S. (2019). Pengaruh Kinerja Polri Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Sim Satlantas Polres Tanggamus. *Jurnal Simplex*, 2(2). Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh signifikan kinerja polri terhadap kepuasan masyarakat pada SIM Satlantas Polres Tanggamus. Untuk mengetahui pengaruh signifikan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada SIM Satlantas Polres Tanggamus. Untuk mengetahui pengaruh signifikan kinerja polri dan pelayanan secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat pada SIM Satlantas Polres Tanggamus. Penelitian ini dilakukan pada Polres Tanggamus pada tanggal 30 Juli 2018. Jenis penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah yang tidak diketahui jumlahnya dan di ambil sampel secara *non probability sampling* dengan teknik *accidental* yaitu peneliti menyebarkan kuesioner kepada siapa saja yang berada di dekatnya menjadi 96 responden. Analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja polri berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kinerja polri dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
10. Cahyoadi, B., & Loisa, G. B. (2019). Pengaruh Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Untuk Meningkatkan Loyalitas Dengan Pencitraan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada

Mahasiswa STKIP PGRI Tulungagung). *Indonesian Journal of Strategic Management*, 2(2). Penelitian tentang peningkatan loyalitas mahasiswa relatif diperlukan karena terdapat beberapa mahasiswa yang secara nyata tidak melanjutkan kuliahnya hingga semester akhir. Fenomena ini diduga ada hubungannya dengan pencitraan kampus yang mungkin kurang (sehingga mahasiswa berpindah ke kampus lain) dan tingkat kepuasan yang relatif belum tinggi (masih banyaknya keluhan tentang berbagai layanan akademik). Terkait dengan kepuasan tersebut salah satu aspek yang belum diteliti dalam penelitian lanjutan ini adalah kinerja SIAKAD yang diduga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini didasarkan pada perilaku masing-masing konsumen (mahasiswa), dimana dari angket yang disebar akan diketahui persepsi citra kampus yang dihasilkan melalui kepuasan mahasiswa yang ada di dalamnya. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* dalam menjawab hipotesis yang telah dibuat. Diharapkan keterkaitan hasil analisa berbagai variabel penelitian ini dapat membantu pihak internal manajemen STKIP PGRI Tulungagung dalam menentukan arah strategi dan kebijakan yang akan diambil dikemudian hari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa; kompetensi dosen mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa; kepuasan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa; pencitraan kampus mempunyai pengaruh terhadap loyalitas Lembaga

11. Trimaryani, D., Banani, A., & Setyanto, R. P. (2019). Peran Citra Merek Dalam Memediasi Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Merek Pengguna Smartphone Samsung Di Purwokerto. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(3). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi dan kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen Terang Bulan – Martabak 93. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori. Sampel yang dipilih pada penelitian ini adalah konsumen Terang Bulan – Martabak 93 sebanyak 70 sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) variabel inovasi secara parsial terhadap loyalitas konsumen diuji melalui uji t yang menunjukkan nilai sig pada uji t sebesar $0.296 > 0.05$ yang berarti inovasi secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen; (2) variabel kualitas layanan secara parsial terhadap loyalitas konsumen diuji melalui uji t yang menunjukkan nilai sig pada uji t sebesar $0.021 < 0.05$ yang berarti kualitas layanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen
12. Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(2), 1653-1664. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan dan parsial terhadap loyalitas pelanggan pada penumpang kereta api lokal bandung raya di

daerah operasi 2 Bandung. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak selalu berdampak secara langsung terhadap loyalitas pelanggan. Variabel kepuasan pelanggan (X2) dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan yang merasa puas akan bersikap loyal. Sedangkan variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan pelanggan (X2) secara Simultan atau bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Hal tersebut merupakan faktor yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini disederhanakan ke dalam bentuk tabel untuk mempermudah peneliti menggunakan sebagai bahan rujukan. Tabel penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Peneliti Terdahulu dan Saat Ini

No	Peneliti	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Variabel kepuasan pelanggan (X2) dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan pelanggan	Karakteristik Objek Penelitian, Penggunaan variabel kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas	<ul style="list-style-type: none"> – Jumlah sample 100 – Teknik analisa regresi linier berganda – Teknik sampling

No	Peneliti	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		(X2) secara Simultan atau bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y).		
2	Trimaryani, D., Banani, A., & Setyanto, R. P. (2019).	inovasi secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen; kualitas layanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen		<ul style="list-style-type: none"> – Karakteristik objek penelitian – Teknik analisa regresi linier berganda – Teknik sampling
3	Sarwani, S. (2019).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja polri berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kinerja polri dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat	Penggunaan variabel kinerja, kualitas layanan dan kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> – Jumlah sample 100 – Teknik analisa regresi linier berganda – Karakteristik objek penelitian – Teknik sampling Acidental
4	Cahyoadi, B., & Loisa, G. B. (2019).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa; kompetensi dosen mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa; kepuasan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa; pencitraan kampus mempunyai pengaruh terhadap loyalitas Lembaga	Teknik penentuan sample Penggunaan variabel kepuasan dan loyalitas	<ul style="list-style-type: none"> – Jumlah sample 150 – Teknik analisa Structural Equation Modeling (SEM) – Karakteristik objek penelitian – Tidak menggunakan variabel citra, fasilitas dan kompetensi
5	Fadhila, N. A., & Diansyah, D. (2018).	ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas, ada pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas, ada pengaruh Kepuasan pasien terhadap loyalitas, ada pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan, ada pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui Kepuasan pasien, Kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas melalui Kepuasan pasien.	Karakteristik Objek Penelitian, Penggunaan variabel kualitas layanan, citra, kepuasan, kepercayaan dan loyalitas	<ul style="list-style-type: none"> – Permasalahan penelitian – Penggunaan variable – Teknik penentuan sample – Teknik analisis data
6	Prayogo, T., & Ismiyati, I.	variabel kinerja pegawai dan disiplin kerja berpengaruh	Teknik penentuan sample	<ul style="list-style-type: none"> – Jumlah sample 50 – Teknik analisa

No	Peneliti	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	(2018).	positif terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan.	Penggunaan variabel kepuasan dan loyalitas	regresi linier berganda – Karakteristik objek penelitian – Teknik penentuan sample, sampling jenuh
7	Sugiarto, R., Jak, Y., & Wulandari, S. D. (2018).	Citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Linggajati Kuningan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Linggajati Kuningan Trust memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Linggajati Kuningan. Citra merek, kualitas layanan, dan kepercayaan memiliki efek simultan pada loyalitas pasien.	Karakteristik Objek Penelitian, Penggunaan variabel kualitas layanan, citra, kepuasan, kepercayaan dan loyalitas	– Permasalahan penelitian – Penggunaan variable – Teknik penentuan sample – Teknik analisis data
8	Afrizal, A. (2018).	variabel kualitas pelayanan, citra rumah sakit, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel citra rumah sakit dan kepercayaan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan.	Karakteristik Objek Penelitian, Penggunaan variabel kualitas layanan, citra, kepuasan, kepercayaan dan loyalitas	– Permasalahan penelitian – Penggunaan variable – Teknik penentuan sample – Teknik analisis data
9	Sanggarwati, D. A., Fitrianty, R., & Suryaningtyas, S. (2017).	diketahui bahwa kinerja staf dan efektivitas kerja secara simultan maupun parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Desa Kramat Jegu Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo	Penggunaan variabel kinerja, loyalitas dan kepuasan	– Jumlah sample 390 – Teknik analisa regresi linier berganda – Karakteristik objek penelitian –
10	Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2016).	variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, variabel kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan variabel kualitas pelayanan	Menggunakan analisis jalur (Path analisis) Teknik penentuan sample Penggunaan variabel kulaits layanan, kepercayaan kepuasan dan loyalitas	– Jumlah sample 150 – Karakteristik objek penelitian – Teknik sampling Accidental

No	Peneliti	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan nasabah pada Bank Mandiri Cabang Veteran, Denpasar-Bali.		
11	Rusandy, Deby Santyo (2016)	Berdasarkan uji t, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap secara parsial diperoleh nilai 7,673, sedangkan pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap secara parsial diperoleh nilai 6,973. Secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap berdasarkan uji F diperoleh nilai 75,138	Karakteristik Objek Penelitian, Penggunaan variabel kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> – Jumlah sample 130 – Teknik analisa regresi linier berganda – Teknik sampling
12	Hidayat, D. R., & Firdaus, M. R. (2016).	Hasil dan implikasi penelitian ini secara teoritis adalah bahwa studi ini mendukung penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan, citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan	Teknik sampling: Purposive sampling Penggunaan variabel kualitas layanan, kepuasan, loyalitas dan kepercayaan	<ul style="list-style-type: none"> – Jumlah sample 110 – Teknik analisa Structural Equation Modeling (SEM) – Karakteristik objek penelitian
13	PANJIE MUSLIM, P. M. (2016).	Hasil pengukuran kinerja karyawan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, Sedangkan kinerja karyawan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.	Penggunaan variabel kinerja, loyalitas dan kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> – Jumlah sample 110 – Teknik analisa Structural Equation Modeling (SEM) – Karakteristik objek penelitian
14	Kesuma, E., &	Hasil penelitian juga	Teknik sampling:	– Jumlah sample

No	Peneliti	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	Amri, M. (2015).	membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan baik secara simultan maupun secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sulthan Hotel Banda Aceh. Variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan Sulthan Hotel Banda Aceh adalah variabel kualitas pelayanan	Purposive sampling Penggunaan variabel kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan	100 – Teknik analisa regresi linier berganda – Karakteristik objek penelitian

Sumber: Berbagai jurnal manajemen

Setelah menyusun beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan pada penelitian ini, terdapat beberapa persamaan dan perbedaan. Persamaan yang paling umum adalah penggunaan dua atau lebih variabel penelitian seperti kinerja organisasi, kualitas layanan, kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas. Beberapa penelitian juga menggunakan teknik analisis yang sama yaitu analisis jalur (*Path analysis*) dengan kepuasan sebagai variabel intervening. Perbedaan paling mendasar penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terdapat pada karakteristik objek penelitian yakni pada pelanggan Telkom speedy, mahasiswa, kepuasan masyarakat hingga pelanggan hotel, penggunaan variasi variabel penelitian seperti citra, disiplin kerja, fasilitas dan kompetensi. Beberapa perbedaan juga terletak pada penggunaan teknik analisis serta teknik penentuan sample. Sehingga keunikan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus penelitian ini yaitu mengukur loyalitas pasien dengan menggunakan variabel pengukur adalah kualitas pelayanan, citra dan kepuasan serta kepercayaan pasien sebagai variabel intervening. Selain itu pada permasalahan pada objek penelitian dan keunikan dari perumusan *research gap*.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2014:5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Moenir (2015:26) Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat

Menurut Pasalong (2013:84), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik

dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2015:128). Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Sedangkan menurut Mahmudi (2015:120), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan

perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam Pasal 15 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggaraan berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah

- m. Suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Mahmudi (2015), tugas pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Selama masyarakat belum mampu menyelenggarakan urusan atau kebutuhannya secara manusiawi, maka pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakannya sesuai tuntutan dan kebutuhan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan. Hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara produsen dan konsumen, dimana pemerintah sebagai produsen dan rakyat menjadi konsumen. Oleh karena itu, kewajiban pemerintah adalah untuk menyelenggarakan fungsi pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga memberikan kepuasan optimal kepada rakyat.

2.2.2 Kinerja Organisasi

Kinerja merupakan hasil yang dicapai dari perilaku anggota organisasi. Hasil yang diinginkan organisasi dari perilaku orang-orang yang ada di dalamnya disebut sebagai kinerja organisasi. Kinerja organisasi sebagai sebuah konsep mengalami berbagai perkembangan pengukuran dan definisi. Pemahaman dan definisi tentang kinerja organisasi dalam literatur akademik dan beberapa penelitian manajemen sangat beragam, sehingga tetap menjadi isu dan terus mengalami perkembangan (Barney, 2001:207). Perkembangan terkait konsep meliputi efektifitas, efisiensi, ekonomi, kualitas, konsistensi perilaku, dan tindakan normatif (Ricardo & Wade, 2001:165). Menurut Gavrea et al. (2012:24)

tidak ada definisi kinerja organisasi yang dapat diterima secara universal. Terdapat beberapa pemikiran untuk menggambarkan konsep kinerja organisasi yaitu:

1. Kinerja adalah perangkat keuangan dan non keuangan yang memberikan informasi terhadap tercapainya tujuan dan hasil;
2. Kinerja adalah dinamis, memerlukan pertimbangan dan interpretasi;
3. Kinerja diilustrasikan dengan penggunaan model kualitas yang menjelaskan bagaimana tindakan dapat berpengaruh terhadap hasil yang akan datang;
4. Kinerja dipahami secara berbeda tergantung pada orang yang terlibat dalam penilaian kinerja organisasi;
5. Konsep kerja memerlukan pengetahuan karakteristik elemen-elemen untuk masing-masing bidang pertanggungjawaban;
6. Untuk pelaporan tingkat kinerja organisasi memerlukan kemampuan mengkuantitatifkan hasil.

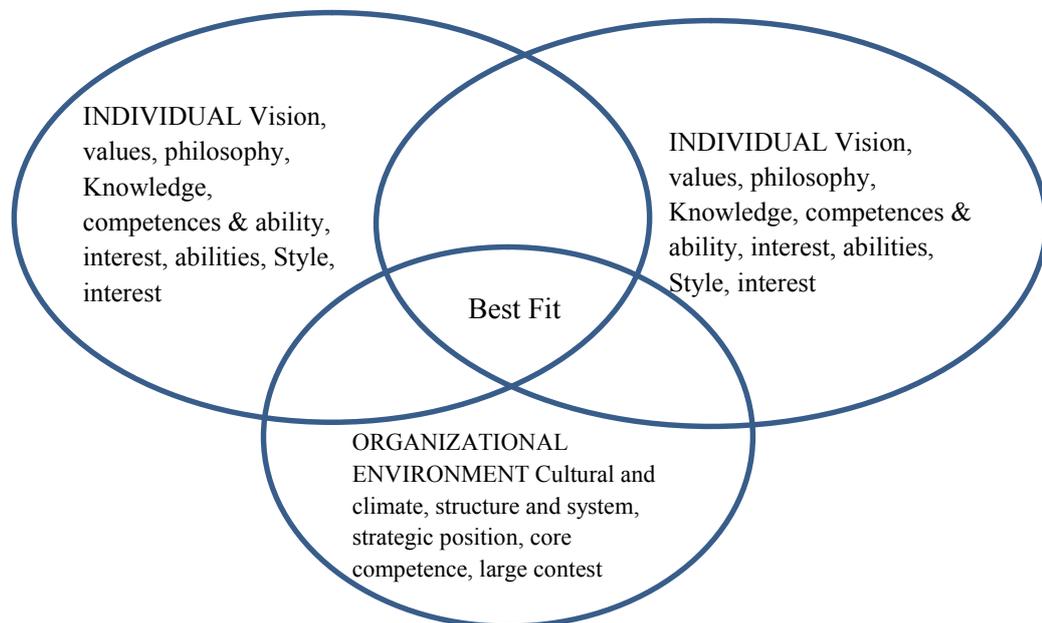
Menurut Luthans (2006:165), kinerja merupakan kuantitas dan kualitas hasil kerja yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan dalam organisasi. Fahmi (2011:2) memberikan definisi kinerja sebagai hasil yang diperoleh organisasi selama satu periode tertentu. Oleh karena itu kinerja organisasi mencerminkan tingkat prestasi dan pencapaian sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya serta keberhasilan manajer atau pemimpin organisasi dalam mengelola organisasi. Menurut Mulyadi (2007:337) kinerja organisasi adalah keberhasilan personel, tim atau organisasi dalam

mewujudkan sasaran strategis yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan. Kinerja (*performance*) menurut Daft (2010:56) adalah kemampuan untuk pencapaian tugas organisasi dengan menggunakan sumber daya secara efektif dan efisien. Sumber daya yang dimaksudkan meliputi sumber daya manusia, seluruh kekayaan, kapabilitas, proses organisasi, atribut perusahaan, informasi serta pengetahuan yang dikendalikan perusahaan. Kinerja didefinisikan sebagai gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan, program serta kebijakan dengan menggunakan sejumlah sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Sembiring 2012:97). Berdasarkan beberapa pendapat tersebut mengindikasikan bahwa untuk mencapai hasil kerja organisasi yang maksimal adalah dengan mengelola serta memanfaatkan sumber daya organisasi secara baik.

Menurut Chien (2004:71), terdapat lima faktor utama yang menentukan pencapaian kinerja organisasi yaitu:

1. Gaya kepemimpinan dan lingkungan organisasi;
2. Budaya organisasi;
3. Design pekerjaan,;
4. Model motivasi, dan
5. Kebijakan sumber daya manusia.

Menurut Boyatzis (2008:30) yang terkenal dengan Theory Of Action And Job Performace, bahwa kinerja pada suatu organisasi dipengaruhi oleh tiga kelompok utama seperti ditunjukkan pada Gambar 2.1 berikut ini



Gambar 2.1 *Theory of Action And Job Performance*

Gambar 2.1 menunjukkan bahwa terdapat tiga kelompok utama yang memengaruhi kinerja berdasarkan *theory of action and job performance* (Boyatzis, 2008) yaitu:

1. Faktor pertama adalah individu yang terdiri dari visi, nilai-nilai, filosofi, pengetahuan, sifat, kompetensi, jenjang karir, gaya (*style*) dan minat.
2. Faktor kedua adalah lingkungan organisasi terdiri dari budaya dan iklim, struktur dan sistem, kedewasaan industri, posisi strategis organisasi, kompetensi inti, dan konteks yang lebih besar.
3. Faktor ketiga adalah permintaan pekerjaan terdiri dari tugas, fungsi dan peran masing- masing anggota pada organisasi.

Theory of action and job performance mengindikasikan bahwa kinerja terbaik (*best fit*) dapat diwujudkan dari irisan faktor individu, lingkungan serta peran dan tugas yang dilaksanakan oleh sumber daya manusia, termasuk pimpinan

pada suatu organisasi (Boyatzis, 2008:8). Nilai - nilai, sifat, gaya dan pengetahuan didukung oleh lingkungan organisasi dapat menggerakkan peran pemimpin dalam menyelesaikan tugas dan fungsi menuju pencapaian kinerja organisasi yang terbaik. Angkatan kerja yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan dapat memengaruhi peningkatan kinerja organisasi. Hal tersebut mendukung pendapat Salleh et al. (2010:21) yang menyatakan bahwa kinerja organisasi pada perusahaan manufaktur di Malaysia ditentukan oleh kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki pimpinan atau manajer organisasi. Peningkatan kinerja organisasi sangat didukung oleh kemampuan strategis pimpinan dalam mengarahkan serta menggerakkan anggotanya menuju tujuan yang diharapkan.

Theory of action and job performance merupakan grand teori penelitian ini, pengurus merupakan pimpinan dan sebagai pelaksana operasional kegiatan memiliki peran memasukkan entrepreneur sebagai kebijakan strategi perusahaan. Pengurus dalam melaksanakan perannya juga harus memperhatikan value yang diyakini serta lingkungan internal dan eksternal. Sehingga peran seorang entrepreneurial leader hendaknya memperhatikan nilai etika yang berlaku. Keterbatasan kompetensi sumber daya menjadi alasan digunakannya variabel knowledge sharing. Menurut teori ini harus memperhatikan *entrepreneurial leadership* dan *knowledge sharing* untuk meningkatkan inovasi dalam rangka tercapainya kinerja terbaik (*best fit*).

2.2.2.2 Indikator Kinerja Organisasi.

Pada pertengahan dekade tahun 1990 an penggunaan pengukuran kinerja hanya dari perspektif keuangan sangat jarang dipergunakan. Beberapa tahun

terakhir, sistem pengukuran kinerja tradisional tersebut dikombinasikan dengan kinerja non keuangan untuk menunjukkan kinerja perusahaan secara keseluruhan yang diistilahkan *Balanced Score Card*. Kaplan & Norton tahun 1992 mengembangkan tolok ukur keberhasilan kinerja organisasi yang lebih komprehensif (Fahmi, 2011; 209). *Balanced Score Card* (BSC) menekankan empat pendekatan yaitu perspektif keuangan, pelanggan, bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan. Menurut Anthony & Govindarajan (2005; 95), BSC merupakan pengukuran kinerja organisasi untuk meningkatkan komunikasi, penetapan tujuan organisasi, dan memberikan umpan balik pada strategi yang ditetapkan perusahaan.

Dewasa ini organisasi fokus pada pengelolaan aset tidak berwujud (misalnya, hubungan pelanggan, produk dan layanan yang inovatif, berkualitas tinggi dan responsif proses operasi) yang bersifat non-keuangan, daripada mengelola aset berwujud (*seperti fixed aset* dan persediaan). Menurut Slavkovic dan Babic (2013), kinerja organisasi terdiri dari indikator sebagai berikut:

1. Penurunan biaya, merupakan kemampuan perusahaan untuk menurunkan biaya dari pendapatan yang diperoleh pada operasional konstan.
2. Produktivitas karyawan, merupakan hasil kerja yang dicapai karyawan dari sarana prasarana pendukung yang disediakan perusahaan.
3. Kualitas produk dan jasa, adalah mutu serta kualitas berbagai jenis produk (barang/jasa) yang ditawarkan kepada konsumen.
4. Kepuasan pelanggan, merupakan kepuasan yang dirasakan konsumen atas produk yang dihasilkan.

5. Pemecahan masalah (*problem solving*) dengan cepat, merupakan kemampuan perusahaan untuk memecahkan masalah dengan cepat.
6. Responsif terhadap perubahan teknologi, adalah tindakan perusahaan merespon dengan cepat perubahan teknologi yang sesuai dengan dunia bisnis.
7. Reputasi organisasi merupakan kemampuan perusahaan untuk selalu menjaga nama baik di mata konsumen dan masyarakat.

Pengukuran kinerja pada lembaga *microfinance* merupakan integrasi antara kinerja keuangan dan non keuangan. Sejalan dengan penelitian Arsyad (2006:108) yang menggunakan perspektif keuangan dan non keuangan untuk mengukur kinerja lembaga perkreditan desa (*village credit institutions*) yang beroperasi di Bali. Kinerja organisasi berhubungan dengan tingkat pendapatan, biaya, produktivitas, kualitas produk dan jasa, kepuasan konsumen, serta pemanfaatan teknologi. Bi dan Pandey (2011:177) yang melakukan penelitian terkait kinerja keuangan pada mikrofinance di India, memberikan saran bagi peneliti selanjutnya agar mempertimbangkan faktor sosial untuk meningkatkan pertumbuhan kinerja mikrofinance. Hal ini sejalan dengan pendapat Hermes et al. (2012:99) bahwa sangat penting untuk menjaga keseimbangan antara kinerja keuangan dan non keuangan serta diperhatikannya perspektif sosial agar sustainability lembaga bisa tetap terjaga. Menurut Kipesha (2013:44) pada penelitiannya yang mengevaluasi kinerja mikrofinance di Tanzania dengan mengintegrasikan faktor keuangan, non keuangan dan sosial. Faktor sosial perlu mendapat perhatian dalam melakukan pengukuran kinerja pada LPD yang

tergolong lembaga keuangan mikro. Adapun peranan sosial yang dimaksudkan adalah mengalokasikan keuntungan bersih sebesar 20% bagi desa pakraman serta 5% bagi dana sosial. Kondisi tersebut mengisyaratkan bahwa mikrofinance akan dapat berkembang dengan baik jika memperhatikan kinerja yang mengarah pada faktor keuangan, non keuangan dan tidak mengabaikan faktor sosial.

2.2.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono & Chandra (2011:164), Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Maka dari itu yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Tjiptono & Chandra (2011:17), “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut beberapa definisi di atas dalam kata lain, kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. Tjiptono (2011:17), “ *Service is an interactive process of doing something for someone*”. Diartikan bahwa layanan/ jasa merupakan proses interaksi dalam melakukan sesuatu kepada seseorang.

Tjiptono & Chandra (2011:17) mengungkapkan bahwa layanan/ jasa adalah “ *Something which can be bought and sold but which you cannot drop on your feet*”. Sehingga dikatakan bahwa layanan merupakan hal yang dapat dipertukarkan melalui beli dan jual namun tidak dapat dirasakan secara fisik. Layanan/ jasa dikatakan intangible sama halnya dengan pendapat menurut Kotler (2011:145), “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Sama halnya yang diungkapkan oleh Tjiptono & Chandra (2011:164), “Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan”. Menurut Tjiptono (2011:154), “Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain”.

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Tjiptono (2014:51) kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan kualitas ideal. Jika kualitas pelayanan yang diberikan semakin tinggi, maka akan semakin tinggi pula loyalitas dari pelanggan.

Kotler dan Keller (2012:236) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan yang menilai tingkat kualitas jasa suatu perusahaan /institusi.

Sedangkan menurut Sunyoto (2012:118), kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Tjiptono (2015:134) mendefinisikan pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Service Quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusaha

an yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Definisi mutujasaberpusatpadapemenuhankebutuhanankeinginanpelanggansertaketepatan penyampaian untukmengimbangi harapanpelanggan.

Menurut Tjiptono & Chandra (2011:61), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2011:78), kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Parasuraman (2011:157), terdapat faktor yang memengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Dari beberapa pendapat, dapat di ambil garis besar bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung.

2.2.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (2011:198) terdapat lima indikator pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan (*Assurance*) Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

4. Empati (*Empathy*)

Menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang

lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

2.2.4 Kepercayaan

Menurut Kotler dan Keller (2012:225) kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Kepercayaan tergantung pada beberapa faktor antar pribadi dan antar organisasi seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hati. Membangun kepercayaan bisa menjadi hal yang sulit dalam situasi online, perusahaan menerapkan peraturan ketat kepada mitra bisnis online mereka dibanding mitra lainnya. Pembeli bisnis khawatir bahwa mereka tidak akan mendapatkan produk atau jasa dengan kualitas yang tepat dan dihantarkan ke tempat yang tepat pada waktu yang tepat, begitupun sebaliknya.

Menurut Mowen dan Minor (2010:116) kepercayaan konsumen mengandung arti bahwa semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen mengenai objek, atribut dan manfaatnya. Menurut Siagian dan Cahyono (2014:72) kepercayaan merupakan sebuah keyakinan dari salah satu pihak mengenai maksud dan perilaku yang ditujukan kepada pihak yang lainnya, dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai suatu harapan konsumen bahwa penyedia jasa bisa dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya. Menurut Gunawan (2013:88) kepercayaan didefinisikan sebagai bentuk sikap yang menunjukkan perasaan suka dan tetap bertahan untuk menggunakan suatu produk atau merek. Kepercayaan akan timbul dari benak konsumen apabila produk yang dibeli mampu memberikan manfaat atau nilai yang diinginkan konsumen pada suatu

produk. Menurut Andromeda (2015:105) kepercayaan konsumen terhadap website online shopping terletak pada popularitas website online shopping itu sendiri, semakin bagus suatu website, konsumen akan lebih yakin dan percaya terhadap reliabilitas website tersebut. Aribowo dan Nugroho (2013:170) berpendapat bahwa kepercayaan dari pihak tertentu terhadap pihak lain yang bersangkutan dalam melakukan hubungan transaksi didasarkan pada suatu keyakinan bahwa orang yang dipercayainya akan memenuhi segala kewajibannya secara baik sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Firdayanti (2012:144) kepercayaan konsumen merupakan persepsi dari sudut pandang konsumen akan keandalan penjual dalam pengalaman dan terpenuhinya harapan dan kepuasan konsumen. Dutta dkk (2011:41) dalam Trisnawati, dkk (2012:71) mendefinisikan kepercayaan sebagai orang yang paling sering dijaga tentang privasi mereka yaitu ketika mereka tidak memiliki kepercayaan pada orang lain

Menurut Moordiningsih (2010:69), kepercayaan (*trust*) di Asia Timur, kepercayaan merupakan konsep relasional bukan individual. Ia tidak berkaitan dengan kepentingan atau keuntungan pribadi individu. Kepercayaan adalah konsep yang mengandung harmoni, jaminan, dan kesejahteraan untuk individu dan komunitas. Kepercayaan dikembangkan mulai dari keluarga, dalam kelekatan hubungan orang tua dan anak. Kemudian kepercayaan berkembang dalam lingkungan kerabat dan teman dekat. Lebih lanjut, Moordiningsih (2010:72) mengatakan bahwa membangun kepercayaan pada orang lain merupakan hal yang tidak mudah. Kepercayaan terbentuk melalui rangkaian perilaku antara orang yang memberikan kepercayaan dan orang yang dipercayakan tersebut. Kepercayaan

muncul dari pengalaman dua pihak yang sebelumnya bekerja sama atau berkolaborasi dalam sebuah kegiatan atau organisasi. Pengalaman ini memberikan kesan positif bagi kedua pihak sehingga mereka saling mempercayai dan tidak berkhianat, yang dengan itu dapat merusak komitmen. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan adalah keyakinan individu akan kebaikan individu atau kelompok lain dalam melaksanakan tugas dan kewajiban untuk kepentingan bersama.

2.2.4.1 Indikator Kepercayaan

Menurut Maharani (2010:44-49) terdapat empat indikator dalam variabel kepercayaan yaitu;

1. Keandalan

Keandalan merupakan konsisten dari serangkaian pengukuran. Keandalan dimaksudkan untuk mengukur kekonsistenan perusahaan dalam melakukan usahanya dari dulu sampai sekarang.

2. Kejujuran

Bagaimana perusahaan/pemasar menawarkan produk barang atau jasa yang sesuai dengan informasi yang diberikan perusahaan/pemasar kepada konsumennya.

3. Kepedulian

Perusahaan/pemasar yang selalu melayani dengan baik konsumennya, selalu menerima keluhan-keluhan yang dikeluhkan konsumennya serta selalu menjadikan konsumen sebagai prioritas.

4. Kredibilitas

Kualitas atau kekuatan yang ada pada perusahaan/pemasar untuk meningkatkan kepercayaan konsumennya.

2.2.5 Kepuasan

Supranto (2011:233) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara. Kepuasan pelanggan/masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman – pengalaman berkaitan dengan produk/jasa tertentu yang dibeli (Tjiptono 2012:231). Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2011:201). Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah

menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, “Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. Masih menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, “Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna”. Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah

tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

2.2.5.1 Mengukur Kepuasan Masyarakat

Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014:353), yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran Industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan industri dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.
2. Survei Kepuasan Pelanggan Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Industri yang responsive mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja industri. Selain itu ditanyakan tentang kinerja industri saingannya.
3. *Ghost Shopping* (Pelanggan Bayangan) Pelanggan bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli produk dari industri sendiri maupun industri saingannya. Selain itu pelanggan bayangan melaporkan apakah wiraniaga tersebut menanganinya dengan baik atau tidak.

4. Analisis Pelanggan yang Beralih Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan dan seterusnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan).

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Adanya penilaian atas pelayanan publik di instansi pemerintah tidak terlepas dari adanya unsur-unsur penilaian atau standar penilaian yang telah ditetapkan. Unsur penilaian ini dirumuskan atau ditetapkan supaya penilaian yang diberikan. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan

2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.2.5.2 Indikator Kepuasan

Menurut Ratnasari dan Aksa, (2011:117-118) Ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Produk Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas Pelayanan Pada industri jasa adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.
3. Emosional Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk

dengan merek tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan kualitas dari produk, tetapi nilai sosial self-esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merk tertentu.

4. Harga Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk yang lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk/jasa ini. (Ratnasari dan Aksa, 2011).

2.2.6 Loyalitas

Pengertian tentang konsumen yang loyal menurut Griffin (2016:142) adalah *"A loyal customer is one who makes regular repeat purchases, purchase across product lines, refers others and demonstrates on immunity to the pull of the competition"*. Hal ini berarti konsumen yang loyal adalah konsumen yang memiliki ciri-ciri antara lain melakukan pembelian atau menggunakan produk/jasa secara berulang pada badan usaha yang sama, membeli atau menggunakan lini produk dan jasa yang ditawarkan oleh badan usaha yang sama, memberitahukan kepada orang lain tentang kepuasan-kepuasan yang didapat pelanggan dari badan usaha tersebut dan menunjukkan kekebalan terhadap tawaran-tawaran dari badan usaha pesaing. Loyalitas telah diakui sebagai faktor dominan yang memengaruhi keberhasilan bisnis saat ini, karena loyalitas konsumen (customer loyalty) telah

menjadi tujuan strategis yang paling penting dari perusahaan dalam kurun waktu belakangan ini.

Menurut Hasan (2016:75) “Loyalitas pelanggan merupakan perilaku yang terkait dengan sebuah produk, termasuk kemungkinan memperbaharui kontrak merek di masa yang akan datang, berapa kemungkinan pelanggan mengubah dukungannya terhadap merek, berapa keinginan pelanggan untuk meningkatkan citra positif suatu produk”. Jika produk tidak mampu memuaskan pelanggan, pelanggan akan bereaksi dengan cara exit (pelanggan menyatakan berhenti membeli merek atau produk) dan voice (pelanggan menyatakan ketidakpuasan langsung pada perusahaan). Sedangkan menurut Griffin (2016:31) “Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang”. Pelanggan merupakan seseorang yang terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.

Pengertian tentang seorang pelanggan yang loyal menurut Griffin (2016:547) adalah pelanggan yang memiliki ciri-ciri antara lain melakukan pembelian secara berulang-ulang pada badan usaha yang sama secara teratur, membeli lini produk dan jasa yang ditawarkan oleh badan usaha yang sama, memberitahukan kepada orang lain tentang kepuasan-kepuasan yang didapat dari badan usaha, dan menunjukkan kekebalan terhadap tawaran-tawaran dari badan usaha pesaing.

Loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Mowen dan Minor dalam Aditya (2008) menyatakan loyalitas sebagai kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merek, mempunyai komitmen pada merek tersebut, dan bermaksud meneruskan pembelian nya dimasa mendatang. Griffin (2005) menyatakan *"Loyalty is defined as on random purchase expressed over time by some decision making unit."* Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih. Sangadji dan Sopiah (2013:171).

Priansa (2017:121) mendefinisikan loyalitas pelanggan merupakan komitmen jangka panjang pelanggan, yang diimplementasikan dalam bentuk perilaku dan sikap yang loyal terhadap perusahaan dan produknya, dengan cara mengonsumsi secara teratur dan berulang, sehingga perusahaan dan produknya menjadi bagian penting dari proses konsumsi yang dilakukan oleh pelanggan dimana hal tersebut akan memengaruhi eksistensi perusahaan tersebut. Selanjutnya, Tjiptono dan Candra (dalam Priansa, 2017:119) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang tercermin dari sikap (attitude) yang sangat positif dan wujud perilaku (behavior) pembelian ulang yang dilakukan oleh pelanggan tersebut secara konsisten dalam jangka waktu yang lama. Loyalitas pelanggan merupakan reaksi atau akibat dari terciptanya kepuasan pelanggan sebagai implementasi dari keberhasilan pelayanan yang berkualitas dalam memenuhi harapan pelanggan.

Pelanggan yang loyal adalah mereka yang antusiasme terhadap merek atau produk yang digunakannya. Pelanggan yang loyal kepada keputusan pembeliannya tidak lagi mempertimbangkan faktor–faktor yang berpengaruh dalam penentuan pilihan seperti tingkat harga, jarak, kualitas, dan atribut lainnya, karena telah tertanam dalam dirinya bahwa produk atau jasa yang dibeli sesuai dengan harapan dan mampu memenuhi kebutuhan.

Loyalitas konsumen sangat penting bagi suatu perusahaan baik jasa maupun produk (barang) untuk meningkatkan keuntungan bagi suatu perusahaan, maka apabila konsumen tidak loyal terhadap produk suatu perusahaan, maka dipastikan mereka akan berpaling keproduk lain, untuk mempertahankan loyalitas konsumen ada salah satu cara yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik, yang diharapkan dapat membuat pelanggan untuk datang kembali melakukan transaksi secara terus menerus. Menurut Yovita (2008) menyatakan karakteristik pelanggan yang loyal adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pembelian berulang secara teratur.
2. Membeli antar lini produk dan jasa.
3. Mereferensikan kepada orang lain.
4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.

Selanjutnya Griffin berpendapat bahwa seorang pelanggan dikatakan setia atau loyal apabila pelanggan tersebut menunjukkan perilaku pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi dimana mewajibkan pelanggan membeli paling sedikit dua kali dalam selang waktu tertentu.

Menurut Tjiptono (2012:219) Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Sementara itu, loyalitas pelanggan dalam konteks pemasaran jasa, sebagai respon yang terkait erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari berkelanjutan relasi, dan biasanya tercermin dalam pembelian berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi maupun kendala pragmatis. Dari berbagai uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan adalah sebuah sikap yang menjadi dorongan perilaku untuk melakukan pembelian produk atau jasa dari suatu perusahaan yang menyertakan aspek didalamnya, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang dengan konsistensi yang tinggi, tidak hanya membeli ulang suatu barang atau jasa tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap positif terhadap perusahaan yang menawarkan produk atau jasa tersebut.

2.2.6.1 Dimensi Loyalitas Konsumen

Dimensi dari loyalitas pelanggan antara lain:

1. *Repeat Purchase* Kesetiaan terhadap pembelian produk atau jasa
2. *Retention* Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan
3. *Referrals* Mereferensikan secara total eksistensi perusahaan

2.2.6.2 Indikator Loyalitas

Menurut Gunawan dan Djati, (2011) yang menyatakan bahwa loyalitas pelanggan memiliki lima aspek, yaitu kepercayaan (*trust*), komitmen psikologi (*psychological commitment*), perubahan biaya (*switching cost*), perilaku publisitas

(*word-of-mouth*), dan kerjasama (*cooperation*). Selanjutnya Hasan (2014) mengatakan bahwa aspek loyalitas pelanggan yaitu:

1. Pembelian ulang

Pembelian ulang diartikan sebagai perilaku konsumen yang hanya membeli sebuah produk/jasa secara berulang-ulang dan konsisten dimasa yang akan datang.

2. Komitmen

Pelanggan terhadap produk/jasa. Pelanggan yang loyal tidak hanya membeli ulang suatu produk/jasa tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap produk/jasa.

3. Rekomendasi dari mulut ke mulut

Pelanggan yang memiliki loyalitas terhadap produk/jaa akan bersedia bercerita hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, teman dan keluarga yang jauh lebih persuasif dibanding iklan.

Sedangkan menurut Sangadji dan Sopiha, (2013:11) mengemukakan enam aspek yang bisa digunakan untuk mengukur loyalitas konsumen, yaitu:

1. Pembelian ulang
2. Kebiasaan mengkonsumsi produk
3. Rasa suka yang besar pada merek
4. Ketetapan pada merek
5. Keyakinan bahwa merek tertentu merek yang terbaik
6. Merekomendasikan merek kepada orang lain

2.2.6.3 Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen

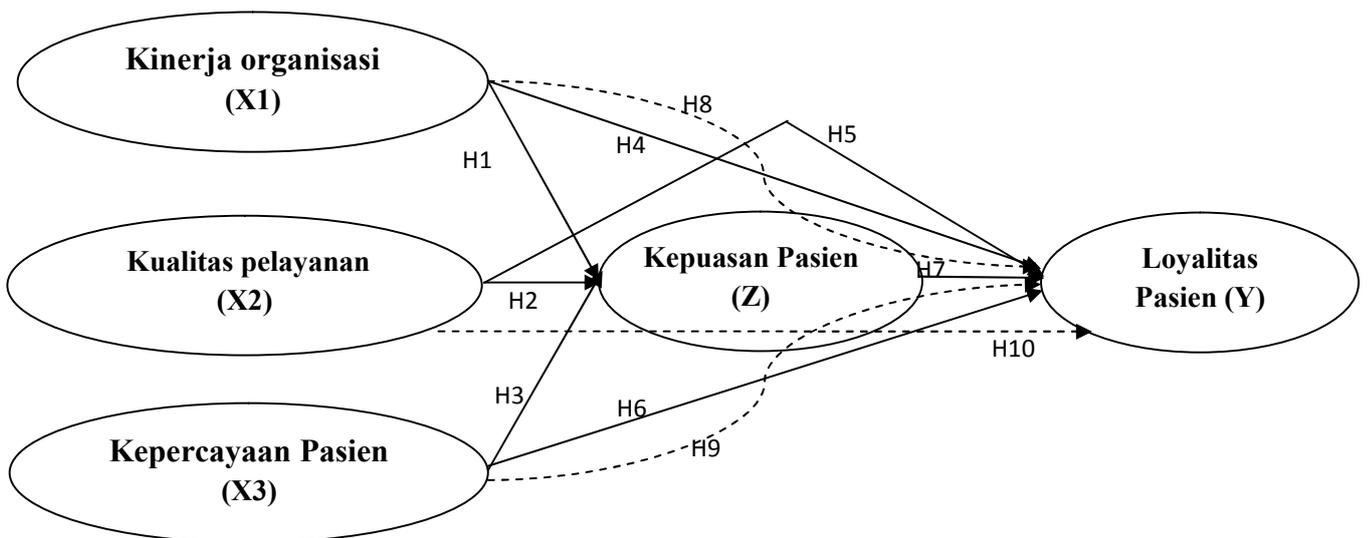
Menurut Vanessa Gaffar (2007:72) Loyalitas konsumen dipengaruhi oleh lima faktor, lima faktor tersebut adalah:

1. Kepuasan (*Satisfaction*) Kepuasan pelanggan merupakan pengukuran antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang mereka terima atau yang mereka rasakan.
2. Ikatan emosi (*Emotional Bonding*) Konsumen dapat terpengaruh oleh sebuah merek yang memiliki daya tarik tersendiri sehingga konsumen dapat diidentifikasi dalam sebuah merek, karena sebuah merek dapat mencerminkan karakteristik konsumen tersebut.
3. Kepercayaan (*Trust*) Kemauan seorang untuk mempercayakan perusahaan atau sebuah merek untuk melakukan atau menjalankan sebuah fungsi.
4. Kemudahan (*Choice Reduction and Habit*) Konsumen akan merasa nyaman dengan sebuah kualitas produk dan merek ketika situasi mereka melakukan transaksi memberikan kemudahan.
5. Pengalaman dengan perusahaan (*History with Company*) Sebuah pengalaman seseorang pada perusahaan dapat membentuk perilaku, ketika mendapatkan pelayanan yang baik dari perusahaan, maka akan mengulangi perilaku pada perusahaan tersebut.

2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai hal penting. Dalam hal ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja organisasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel *intervening*. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan dalam model sebagai berikut:

Gambar 2.2
Kerangka Konseptual



Sumber: Diolah peneliti tahun 2023

Keterangan:

————— : Pengaruh secara langsung.

----- : Pengaruh secara tidak langsung.

Berdasarkan kerangka konsep yang sudah dibangun, penelitian ini memiliki 10 hipotesis terdiri dari 7 pengaruh langsung dimana diduga kinerja organisasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien memiliki pengaruh

signifikan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Sedangkan 3 hipotesis lainnya merupakan hubungan tidak langsung dari kinerja organisasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kinerja Organisasi Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan teori kepuasan pelanggan, Oliver (1997) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh evaluasi pelanggan terhadap produk atau layanan yang diterima. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi evaluasi pelanggan adalah kualitas pelayanan dan kinerja organisasi. Kinerja organisasi dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, sehingga meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan adalah bahwa kinerja organisasi yang baik akan berdampak positif pada kepuasan pasien di rumah sakit.

Menurut studi yang dilakukan oleh Awoyemi et al. (2021), kinerja organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Mereka menemukan bahwa kinerja organisasi yang baik, termasuk manajemen yang efektif, sumber daya yang memadai, dan sistem pengukuran kinerja yang baik, dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Menurut Gupta dan Jain (2022), kinerja organisasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Mereka menemukan bahwa faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, pengambilan keputusan yang tepat, efektivitas komunikasi, dan

dukungan manajemen yang kuat berkontribusi pada kinerja organisasi yang baik dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Menurut pendapat Mulyadi (2007:337) kinerja organisasi adalah keberhasilan personel, tim atau organisasi dalam mewujudkan sasaran strategis yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan. Kinerja (*performance*) menurut Daft (2010:56) adalah kemampuan untuk pencapaian tugas organisasi dengan menggunakan sumber daya secara efektif dan efisien. Sumber daya yang dimaksudkan meliputi sumber daya manusia, seluruh kekayaan, kapabilitas, proses organisasi, atribut perusahaan, informasi serta pengetahuan yang dikendalikan perusahaan.

Adapun dalam penelitian ini didukung bukti empiris yang dilakukan oleh Sarwani, S. (2019). Panjie Muslim, P. M. (2016). Cahyoadi, B., & Loisa, G. B. (2019). Prayogo, T., & Ismiyati, I. (2018). menyatakan bahwa kinerja organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1. Diduga kinerja organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al. (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan yang buruk dapat menurunkan kepuasan pelanggan. Dalam konteks rumah sakit, kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, seperti kecepatan pelayanan, kemampuan staf, kebersihan fasilitas, dan lain

sebagainya. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan adalah bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berdampak positif pada kepuasan pasien di rumah sakit. Menurut pendapat Tjiptono (2011:154), “Sebagai layanan, istilah service menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain”. Menurut Tjiptono & Chandra (2011:164), “Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan”. Studi yang dilakukan oleh Lee et al. (2020), kualitas pelayanan memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Mereka menemukan bahwa faktor-faktor seperti responsif, empati, dan keamanan pasien berkontribusi pada kualitas pelayanan yang baik dan meningkatkan kepuasan pasien.

Adapun dalam penelitian ini didukung bukti empiris yang dilakukan oleh Rusandy, (2016) Fadhila, N. A., & Diansyah, D. (2018). Afrizal, A. (2018). Sarwani, S. (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H2. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

2.4.3 Pengaruh Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien

Menurut teori kepercayaan dan komitmen, Morgan dan Hunt (1994) menyatakan bahwa kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dapat memengaruhi komitmen dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks rumah sakit,

kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit akan cenderung merasa puas dengan pelayanan tersebut. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan adalah bahwa kepercayaan pasien yang tinggi akan berdampak positif pada kepuasan pasien di rumah sakit. Menurut Kotler dan Keller (2012:225) kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Kepercayaan tergantung pada beberapa faktor antar pribadi dan antar organisasi seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaik hati. Membangun kepercayaan bisa menjadi hal yang sulit dalam situasi online, perusahaan menerapkan peraturan ketat kepada mitra bisnis online mereka dibanding mitra lainnya. Pembeli bisnis khawatir bahwa mereka tidak akan mendapatkan produk atau jasa dengan kualitas yang tepat dan dihantarkan ke tempat yang tepat pada waktu yang tepat, begitupun sebaliknya. Menurut studi yang dilakukan oleh Amri dan Setyawan (2021), kepercayaan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Mereka menemukan bahwa pasien cenderung merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh rumah sakit ketika mereka merasa percaya pada dokter dan staf medis, serta merasa yakin bahwa kepentingan mereka diutamakan.

Adapun dalam penelitian ini didukung bukti empiris yang dilakukan oleh Rusandy, (2016) Fadhila, N. A., & Diansyah, D. (2018). Afrizal, A. (2018) menyatakan bahwa kepercayaan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H3. Diduga kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

2.4.4 Pengaruh Kinerja Organisasi Terhadap Loyalitas Pasien

Menurut pendapat Mulyadi (2007:337) kinerja organisasi adalah keberhasilan personel, tim atau organisasi dalam mewujudkan sasaran strategis yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan. (Barney, 2001:207) menyatakan bahwa kinerja organisasi sebagai sebuah konsep mengalami berbagai perkembangan pengukuran dan definisi. Pemahaman dan definisi tentang kinerja organisasi dalam literatur akademik dan beberapa penelitian manajemen sangat beragam, sehingga tetap menjadi isu dan terus mengalami perkembangan. Perkembangan terkait konsep meliputi efektifitas, efisiensi, ekonomi, kualitas, konsistensi perilaku, dan tindakan normatif (Ricardo & Wade, 2001:165).

Adapun dalam penelitian ini didukung bukti empiris yang dilakukan oleh Panjie Muslim, P. M. (2016). Cahyoadi, B., & Loisa, G. B. (2019) menyatakan bahwa kinerja organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H4. Diduga kinerja organisasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

2.4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien

Menurut Tjiptono & Chandra (2011:17) mengungkapkan bahwa layanan/jasa adalah “*Something which can be bought and sold but which you cannot drop on your feet*”. Sehingga dikatakan bahwa layanan merupakan hal yang dapat dipertukarkan melalui beli dan jual namun tidak dapat dirasakan secara fisik. Layanan/ jasa dikatakan intangible sama halnya dengan pendapat menurut Kotler (2011:145), “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu

pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Adapun dalam penelitian ini didukung bukti empiris yang dilakukan oleh Fadhila, N. A., & Diansyah, D. (2018). Afrizal, A. (2018). Sugiarto, R., Jak, Y., & Wulandari, S. D. (2018). Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H5. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

2.4.6 Pengaruh Kepercayaan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Mowen dan Minor (2010:116) kepercayaan konsumen mengandung arti bahwa semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen mengenai objek, atribut dan manfaatnya. Menurut Siagian dan Cahyono (2014:72) kepercayaan merupakan sebuah keyakinan dari salah satu pihak mengenai maksud dan perilaku yang ditujukan kepada pihak yang lainnya, dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai suatu harapan konsumen bahwa penyedia jasa bisa dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya.

Adapun dalam penelitian ini didukung bukti empiris yang dilakukan oleh Fadhila, N. A., & Diansyah, D. (2018). Afrizal, A. (2018). Sugiarto, R., Jak, Y., & Wulandari, S. D. (2018). Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021) menyatakan bahwa kinerja organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H6. Diduga kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

2.4.7 Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Menurut Supranto (2011:233) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2011:201). Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan.

Adapun dalam penelitian ini didukung bukti empiris yang dilakukan oleh Baribin, Fadhila, N. A., & Diansyah, D. (2018). Afrizal, A. (2018). Sugiarto, R., Jak, Y., & Wulandari, S. D. (2018). Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021) Cahyoadi, B., & Loisa, G. B. (2019) menyatakan bahwa kinerja organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H7. Diduga kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

2.4.8 Pengaruh Kinerja Organisasi Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening

Hipotesis ini menyatakan bahwa kinerja organisasi memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien dan kepuasan pasien memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pasien. Selain itu, hipotesis ini juga menyatakan bahwa kepuasan pasien berperan sebagai variabel intervening (mediator) antara kinerja organisasi dan loyalitas pasien. Teori pendukung hipotesis ini adalah Service Quality Theory (Teori Kualitas Pelayanan), yang menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi. Sedangkan, Theory of Reasoned Action (Teori Tindakan Beralasan) menyatakan bahwa sikap positif terhadap suatu produk atau layanan (dalam hal ini, kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan) akan berdampak positif pada niat untuk mempertahankan atau membeli produk atau layanan tersebut.

Beberapa penelitian terbaru juga mendukung hipotesis ini. Sebagai contoh, penelitian oleh Faisal dan Mustafa (2020) menemukan bahwa kinerja organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, yang kemudian berdampak pada loyalitas pasien di sektor kesehatan. Penelitian oleh Kim dan Lee (2020) juga menemukan hasil serupa, bahwa kepuasan pasien berperan sebagai mediator antara kinerja organisasi dan loyalitas pasien di rumah sakit. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H8. Diduga kinerja organisasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

2.4.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening

Menurut pendapat Tjiptono (2011:154), “Sebagai layanan, istilah service menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain”. Menurut Tjiptono & Chandra (2011:164), “Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan”.

Menurut Kotler (2011:145), “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.. Penelitian lain yang dilakukan oleh Liu et al. (2019) menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yousapronpaiboon et al. (2020), hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan niat pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di masa depan. Dari beberapa penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, yang pada gilirannya berdampak pada loyalitas pasien. Oleh karena itu, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H9. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

2.4.10 Pengaruh Kepercayaan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening

Menurut Siagian dan Cahyono (2014:72) kepercayaan merupakan sebuah keyakinan dari salah satu pihak mengenai maksud dan perilaku yang ditujukan kepada pihak yang lainnya, dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai suatu harapan konsumen bahwa penyedia jasa bisa dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya. menurut Kotler (2011:145), “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Adapun dalam penelitian ini didukung bukti empiris yang dilakukan oleh Panjie Muslim, P. M. (2016). Cahyoadi, B., & Loisa, G. B. (2019) menyatakan bahwa kinerja organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H10. Diduga kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam sebuah penelitian karena objek penelitian merupakan sasaran yang hendak dicapai untuk mendapatkan jawaban maupun solusi dari permasalahan yang terjadi. Menurut Sugiyono (2012:144) pengertian objek penelitian adalah sebagai berikut: “Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal objektif, valid, dan realiable tentang suatu hal (variabel tertentu)”. Objek dalam penelitian ini adalah loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari sampai Maret 2023.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Sugiyono(2010)mengemukakanbahwapopulasiadalahwilayahgeneralisasiyangterdiri atasobjekatausubjek,yangmempunyaikualitasdan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudianditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini, adalah pelanggan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yang berjumlah 86.516. Jumlah tersebut merupakan jumlah pasien rawat jalan selama tahun 2022. Data rinci jumlah pasien rawat jalan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso dari Januari hingga Desember tahun 2022.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah merupakan bagian kecil dari suatu populasi. Dalam penelitian ini sampel yang diambil diharapkan dapat menggambarkan hasil yang sesungguhnya dari populasi. Untuk menentukan ukuran sampel digunakan teknik pengambilan sampel. Penentuan pengambilan sampel tergantung pada indikator yang digunakan (Arikunto, 2006).

Penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat di generalisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Penentuan sampel untuk pegawai dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, karena jumlah pasien dibedakan dari jenis perawatan yang diterima, maka dari masing-masing bagian akan diambil beberapa sampel pasien sesuai dengan taraf kesalahan 5 % akan dijelaskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

$$n = \frac{86.516}{1 + (86.516 \cdot 0,05^2)}$$

$$n = \frac{86.516}{40,5275}$$

$$n = 398,1591422 \text{ dibulatkan menjadi } 400 \text{ responden.}$$

Keterangan:

N = ukuran populasi

n = ukuran sampel

e = Prosentase (%), toleransi ketidakteelitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel.

Mengacu pada pendapat diatas dan berdasarkan pertimbangan yang telah dikemukakan, maka jumlah sampel yang di gunakan dalam penelitian ini sebanyak 400 reponden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non probability sampling* yaitu metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan berdasarkan pertimbangan tertentu, dimana sampel diperoleh dari satu kelompok sasaran tertentu yang mampu memberikan informasi yang dikehendaki karena mereka memang memiliki informasi tersebut dan mereka memenuhi kriteria yang ditentukan oleh peneliti (Sugiono, 2012). Pertimbangan yang digunakan dalam memilih responden berdasarkan ketentuan yaitu responden merupakan pasien yang pernah melakukan rawat jalan minimal 1 kali.

3.3. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015:59) pengertian pendekatan deskriptif adalah: “Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain”. Sedangkan menurut Moch. Nazir (2011:54) pengertian pendekatan deskriptif sebagai berikut: “Suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu

kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari metode deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

3.4. Identifikasi Variabel Penelitian

1. Variabel independen (X)

Menurut Sugiyono (2015: 64) variabel Independen adalah: “Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, *preditor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Adapun variabel independen dalam penelitian ini ialah: kinerja organisasi (X1) kualitas pelayanan(X2) dan kepercayaan pasien (X3).

2. Variabel *intervening*(Z)

Menurut Sugiyono (2015: 66) variabel *intervening* adalah: “Variabel *intervening* adalah variabel yang secara teoritis memengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat dimati dan diukur. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel *intervening* adalah: kepuasan pasien (Z)

3. Variabel dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2015: 64) variabel dependen adalah: “Variabel yang sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen”. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah: loyalitas pasien (Y)

3.5. Definisi Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian.

3.5.1 Indikator Variabel Kinerja organisasi (X1)

Menurut Slavkovic dan Babic (2013), kinerja organisasi terdiri dari indikator sebagai berikut:

X1.1. Penurunan biaya, merupakan kemampuan perusahaan untuk menurunkan biaya dari pendapatan yang diperoleh pada operasional konstan.

X1.2. Produktivitas karyawan, merupakan hasil kerja yang dicapai karyawan dari sarana prasarana pendukung yang disediakan perusahaan.

X1.3. Kualitas produk dan jasa, adalah mutu serta kualitas berbagai jenis produk (barang/jasa) yang ditawarkan kepada konsumen.

X1.4. Kepuasan pelanggan, merupakan kepuasan yang dirasakan konsumen atas produk yang dihasilkan.

X1.5. Reputasi organisasi merupakan kemampuan perusahaan untuk selalu menjaga nama baik di mata konsumen dan masyarakat.

3.5.2 Indikator Variabel Kualitas pelayanan (X2)

Menurut Parasuraman (2011) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

X1.1. Reliabilitas (*reliability*) Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan

kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

- X1.2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- X1.3. Jaminan (*Assurance*) Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya/pengunjung.
- X1.4. Empati (*Empathy*) Menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya/ pengunjung dan bertindak demi kepentingan konsumen/pengunjung, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen/pengunjung dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- X1.5. Bukti Fisik (*Tangible*) Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

3.5.3 Indikator Variabel Kepercayaan Pasien (X3)

Menurut Maharani (2010) terdapat empat indikator dalam variabel kepercayaan yaitu:

- X3.1. Keandalan. Keandalan merupakan konsisten dari serangkaian pengukuran. Keandalan dimaksudkan untuk mengukur kekonsistenan perusahaan dalam melakukan usahanya dari dulu sampai sekarang.

- X3.2. Kejujuran. Bagaimana perusahaan/pemasar menawarkan produk barang atau jasa yang sesuai dengan informasi yang diberikan perusahaan/pemasar kepada konsumennya.
- X3.3. Kepedulian. Perusahaan/pemasar yang selalu melayani dengan baik konsumennya, selalu menerima keluhan-keluhan yang dikeluhkan konsumennya serta selalu menjadikan konsumen sebagai prioritas.
- X3.4. Kredibilitas. Kualitas atau kekuatan yang ada pada perusahaan/pemasar untuk meningkatkan kepercayaan konsumennya.

3.5.4 Indikator Variabel Kepuasan Pasien (Z)

Menurut Ratnasari dan Aksa, (2011) Ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu sebagai berikut:

- Z1. Kualitas Produk Masyarakat akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- Z2. Kualitas Pelayanan pada industri jasa adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.
- Z3. Emosional Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan kualitas dari produk, tetapi nilai sosial self-esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merk tertentu.

- Z4. Biaya Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk/jasa ini.

3.5.5 Indikator Variabel Loyalitas Pasien (Y)

Menurut Vanessa Gaffar (2007) Loyalitas konsumen dipengaruhi oleh lima faktor, lima faktor tersebut adalah:

- Y1. Ikatan emosi (*Emotional Bonding*) Konsumen dapat terpengaruh oleh sebuah merek yang memiliki daya tarik tersendiri sehingga konsumen dapat diidentifikasi dalam sebuah merek, karena sebuah merek dapat mencerminkan karakteristik konsumen tersebut.
- Y2. Kepercayaan (*Trust*) Kemauan seorang untuk mempercayakan perusahaan atau sebuah merek untuk melakukan atau menjalankan sebuah fungsi.
- Y3. Kemudahan (*Choice Reduction and Habit*) Konsumen akan merasa nyaman dengan sebuah kualitas produk dan merek ketika situasi mereka melakukan transaksi memberikan kemudahan.
- Y4. Pengalaman dengan perusahaan (*History with Company*) Sebuah pengalaman seseorang pada perusahaan dapat membentuk perilaku, ketika mendapatkan pelayanan yang baik dari perusahaan, maka akan mengulangi perilaku pada perusahaan tersebut.
- Y5. Rekomendasi. Pengalaman seseorang menggunakan produk didasarkan pada rekomendasi dari orang lain.

3.6 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data penelitian

yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari sumber asli (tanpa perantara). Menurut Sugiyono (2016:308), sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sedangkan sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari jawaban atas kuesioner yang dibagikan kepada responden. Selain itu, data yang digunakan dalam penelitian ini juga berasal dari berbagai literatur seperti penelitian sebelumnya, dan buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden yaitu dengan kuesioner atau biasa dipakai dalam wawancara berisi daftar pertanyaan yang telah diberikan kepada responden (Notoatmodjo, 2010). Lembar kuesioner berisi pertanyaan tentang identitas responden, nomor responden, umur responden, alamat, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pengetahuan responden. Data primer yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari kuesioner yang diberikan kepada pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari pihak lain yang mana data tersebut mereka jadikan sebagai sarana untuk kepentingan mereka sendiri (Sugiyama, 2008). Dalam penelitian ini, pengumpulan data sekunder mengambil dari data pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi

Bondowoso. Sedangkan referensi mengambil dari telaah dokumen, literatur, jurnal penelitian, internet.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2010). Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Selanjutnya dijelaskan oleh Sugiyono (2010) bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Dalam suatu penelitian, metode pengumpulan data merupakan suatu faktor yang penting, karena penghitungan diperoleh dari data yang didapatkan dalam penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengamatan (Observasi)

Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Proses observasi dilakukan peneliti pada saat pra riset di lapangan guna mengetahui loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso.

2. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2013) metode kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Data yang ingin diperoleh peneliti yakni dengan cara memberi angket kepada pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso dengan pemberian nilai menggunakan skala *likert*. Skala *likert* menurut Sugiyono (2013) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penentuan skor penelitian dari ketiga variabel dalam penelitian ini, pengukurannya ditentukan dari masing-masing variabel dari indikatornya maka dengan menggunakan skala *likert* dan kriteria pengukurannya dapat dilihat Tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3.2
Pemberian Skor (Penilaian)

Skala Likert Pada Pertanyaan Tertutup dan Terbuka Pilihan Jawaban.	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, (2012:62)(2)

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, agenda, dan

sebagainya, Sugiono (2012). Dari metode pengumpulan data ini dokumen data pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso terutama pada bidang kinerja organisasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien serta jurnal penelitian terdahulu dipilih untuk memudahkan peneliti untuk memperoleh informasi yang diperlukan selama proses penelitian berlangsung.

4. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai. Dalam penelitian ini responden yang diwawancarai adalah pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso.

3.8. Teknik Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, tahap pengolahan data yang dipergunakan meliputi beberapa tahap (Santoso dan Tjiptono, 2004):

1 *Editing*

Tahap awal analisis data adalah melakukan edit terhadap data yang telah dikumpulkan dari hasil survey lapangan. Tahapan ini bertujuan untuk mengetahui kesalahan-kesalahan yang terdapat di dalam sampel, (Rangkuti, 1997) sehingga hasilnya dapat diyakini bahwa:

- a. Data benar-benar akurat.
- b. Konsisten dengan informasi yang lain.
- c. Lengkap.

d. Siap untuk dilakukan koding dan tabulasi.

2 *Coding*

Data yang berupa data kualitatif harus dikuantifikasi, yaitu mengubah sebuah data kualitatif atau yang berupa kata-kata (huruf) menjadi sebuah angka. Tujuannya adalah untuk memudahkan memasukkan data ke dalam komputer atau ke dalam lembar tabulasi.

3 *Scoring*

Proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dari kategori yang tergantung pada anggapan atau opini responden. Metode yang digunakan untuk pengolahan data dan analisis data adalah statistik deskriptif dengan menggunakan skala *likert*. Menurut (Ghozali, 2005), skala yang sering dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah skala ordinal atau sering disebut skala *likert*, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1
Tidak Setuju (TS)	= 2
Ragu-ragu atau Netral (R)	= 3
Setuju (S)	= 4
Sangat Setuju (SS)	= 5

4 *Tabulation*

Menyajikan data-data yang diperoleh dalam bentuk tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah

proses tabulasi selesai dilakukan, kemudian diolah dengan program komputer SPSS 25 *for windows* 10.

3.9. Teknik Analisis

Ghozali. (2005) menyatakan bahwa “Tujuan dari analisis data adalah mendapatkan informasi relevan yang terkandung didalam data tersebut dan menggunakan hasilnya untuk memecahkan masalah”

3.9.1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2012) analisis Deskriptif adalah “Metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi”. Untuk memperoleh gambaran tentang Pengaruh kinerja organisasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien yang berdampak pada loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso maka skor jawaban responden akan dianalisis secara deskriptif. Penulis menggunakan metode analisis deskriptif ini dimaksudkan agar memperoleh gambaran dan data secara sistematis yang berkaitan dengan variabel-variabel yang digunakan sehingga penulis dapat mengolah dan menyajikan data yang sistematis, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Menurut Narimawati (2007), analisis deskriptif digunakan dengan menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori baik, cukup baik, kurang baik dan tidak

baik terlebih dahulu harus menentukan nilai indeks minimum, maksimum dan intervalnya serta jarak intervalnya sebagai berikut:

1. Nilai indeks minimum adalah skor minimum dikali jumlah pertanyaan dikali jumlah responden.
2. Nilai indeks maksimum adalah skor tertinggi dikali jumlah pertanyaan dikali jumlah responden.
3. Interval adalah selisih antara nilai indeks maksimum dengan nilai indeks minimum.
4. Jarak interval adalah interval dibagi dengan jumlah jenjang yang diinginkan.

3.9.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

3.9.2.1 Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sugiyono (2016) mengemukakan bahwa: “Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur”. Untuk menguji validitas pada tiap-tiap item, yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Jika koefisien korelasinya sama atau di atas 0,30 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika

nilai korelasinya kurang dari 0,30 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Untuk menghitung validitas alat ukur digunakan rumus Pearson Product Moment berikut:

$$r = \frac{N(\Sigma Y) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[N(\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2][N(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2]}}$$

Dimana:

r = Korelasi

X = Skor per Item dalam Variabel

Y = Skor Total Item dalam Variabel

N = Jumlah Responden

3.9.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Sugiyono (2016:168) menyatakan penelitian yang reliabel adalah: “Bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda”. Uji reliabilitas kuesioner dilakukan dengan teknik *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar. Menurut Sugiyono (2016:184), mengemukakan bahwa suatu instrumen dinyatakan reliabel bila koefisien reliabilitas minimal 0,6.

3.9.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan tahap awal yang digunakan sebelum analisis regresi linier. Menurut Ghazali (2011) mengemukakan ada tiga penyimpangan

asumsi klasik yang cepat terjadi dalam penggunaan model regresi, yaitu multikoleniaritas da heteroskedastisitas, untuk lebih jelas sebagai berikut:

3.9.3.1 Uji Multikolinieritas

Uji multikoleniaritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau independen (Ghozali, 2011). Cara umum untuk mendeteksi adanya multikolinear dalam model ini ialah dengan melihat bahwa adanya R^2 yang tinggi dalam model tetapi tingkat signifiknasi t-statistiknya sangat kecil dari hasil regresi tersebut dan cenderung banyak yang tidak signifikan. Selain itu untuk menguji multikoleniaritas, bias dilihat matrik korelasinya. Jika masing-masing variabel bebas berkorelasi lebih besar dari 80% maka termasuk yang memiliki hubungan yang tinggi atau ada indikasi multikolinearitas. Uji multikonearitas dapat dilakukan untuk hasil regresi untuk kedua model yang akan diestimasi. Caranya adalah dengan mencari angka *tolerance*, dimana *tolerance* adalah nilai $1-R^2$. R^2 disini adalah koefisien determinasi dari regresi atas suatu variabel bebas terhadap sisa variabel bebas lainnya. Setelah angka *tolerance* diperoleh selanjutnya dicari angka VIF. Angka VIF (*variance inflation factor*) yang merupakan kebalikan (resiprokal) dari *tolerance*. Dengan demikian semakin tinggi nilai *tolerance* semakin rendah derajat kolinearitas yang terjadi. Sedangkan untuk VIF, semakin rendah nilai VIF semakin rendah derajat kolinearitas yang terjadi. Batasan nilai maksimum VIF yang biasa digunakan untuk menjustifikasi adanya kolineritas adalah 10.

3.9.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Deteksi dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu dalam grafik dimana sumbu X dan Y telah diproduksi. Dasar pengambilan keputusan adalah:

- Jika titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur seperti gelombang, melebar, kemudian menyempit, maka terjadi heteroskedastisitas.
- Jika titik-titik ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.9.3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, kedua variabel (bebas maupun terikat) mempunyai distribusi normal atau setidaknya mendekati normal Ghozali, (2005). Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.

Dasar pengambilan keputusannya adalah (Ghozali, 2005):

- Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau garfik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.9.4. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

3.9.4.1 Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Langsung

Pada bagian ini menguraikan tiap-tiap jalur pada bagian model dengan menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*). Tiap-tiap jalur yang diuji menunjukkan pengaruh langsung dan tidak langsung kinerja organisasi (X1) kualitas pelayanan (X2) dan kepercayaan pasien (X3) terhadap kepuasan pasien (Z) dan loyalitas (Y) pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso. Dengan mengetahui signifikan atau tidaknya tiap-tiap jalur tersebut akan menjawab apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak.

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Z serta Y, apakah variabel X1 dan X2 (kinerja organisasi, citra perusahaan dan kepercayaan pasien) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Z dan Y (kepuasan pasien dan loyalitas pasien) secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2005). Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

Ho: Variabel-variabel bebas (kinerja organisasi, citra perusahaan dan kepercayaan pasien) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pasien dan loyalitas pasien).

Ha: Variabel-variabel bebas (litas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan pasien) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pasien dan loyalitas pasien).

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2005) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- a. Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Model tersebut juga dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan (system persamaan simultan). Analisis jalur dalam bentuk persamaan disajikan sebagai berikut:

Z kepuasan pasien = ρ_{zx1} kinerja organisasi + ρ_{zx2} kualitas pelayanan + ρ_{zx3} kepercayaan pasien.

Y loyalitas pasien = ρ_{yx1} kinerja organisasi + ρ_{yx2} kualitas pelayanan + ρ_{yx3} kepercayaan pasien + ρ_{yz} kepuasan pasien.

3.9.4.2 Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung

Pengujian pengaruh tidak langsung dilakukan dengan uji sobel. Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel mediasi yaitu kepuasan. Menurut Ghazali (2011) suatu variabel disebut intervening jika variabel tersebut ikut mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Uji Sobel untuk menguji kekuatan dari pengaruh tidak langsung variabel independen (X) ke variabel dependen (Y2) melalui variabel intervening (Y1). Dengan cara

perhitungan mengalikan pengaruh tidak langsung X ke Y2 melalui Y1 dengan cara mengalikan jalur X – Y1 (a) dengan jalur Y1 – Y2 (b) atau ab. 36 Jadi koefisien $ab = (c-c')$ dimana c adalah pengaruh X terhadap Y2 tanpa menghubungkan Y1, sedangkan c' adalah koefisien pengaruh X terhadap Y2 setelah menghubungkan Y1.

Sebagai contoh pengaruh A terhadap B melalui C. Dalam hal ini C merupakan mediator hubungan dari A ke B. Untuk menguji seberapa besar peran C dalam memediasi pengaruh A ke B digunakan uji Sobel test. Dimana Sobel test menggunakan uji Z dengan rumus sebagai berikut:

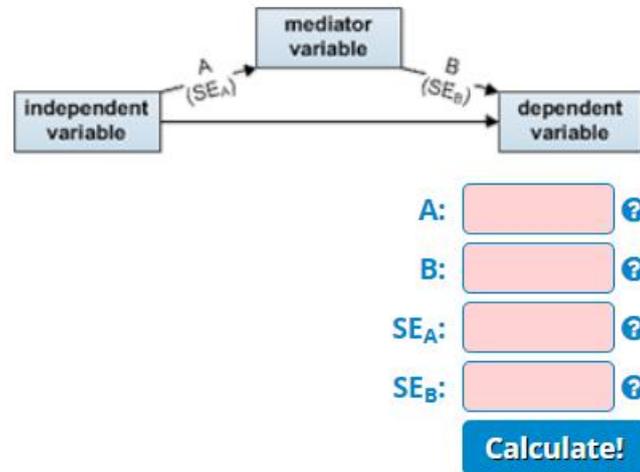
$$Z = \frac{ab}{\sqrt{(b^2 SEa^2) + (a^2 SEb^2)}}$$

Keterangan:

- a = koefisien regresi variabel independen terhadap variabel mediasi
- b = koefisien regresi variabel mediasi terhadap dependen
- SEa = standard error of estimation dari pengaruh variabel independen terhadap variabel mediasi
- SEb = standard error of estimation dari pengaruh variabel mediasi terhadap variabel dependen

Untuk memastikan hasil perhitungan adalah tepat, Peneliti juga menggunakan kalkulator online untuk Sobel test yang diakses melalui web

<https://www.danielsoper.com/statcalc/calculator.aspx?id=31>.



Gambar 3.1 Kalkulator Sobel Test

Sumber: <https://www.danielsoper.com/statcalc/calculator.aspx?id=31>.

3.9.4.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X dan Z yaitu kinerja organisasi, kualitas pelayanan, kepercayaan pasien dan kepuasan pasien terhadap variabel Y yaitu loyalitas pasien yang dapat diketahui dengan rumus sebagai berikut:

$$P_{ei} = \sqrt{1 - R_i^2}$$

Koefisien Determinasi Total

Total keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model diukur dengan rumus sebagai berikut: $R_m^2 = 1 - P_{e1}^2 P_{e2}^2 \dots P_{ep}^2$

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Penelitian

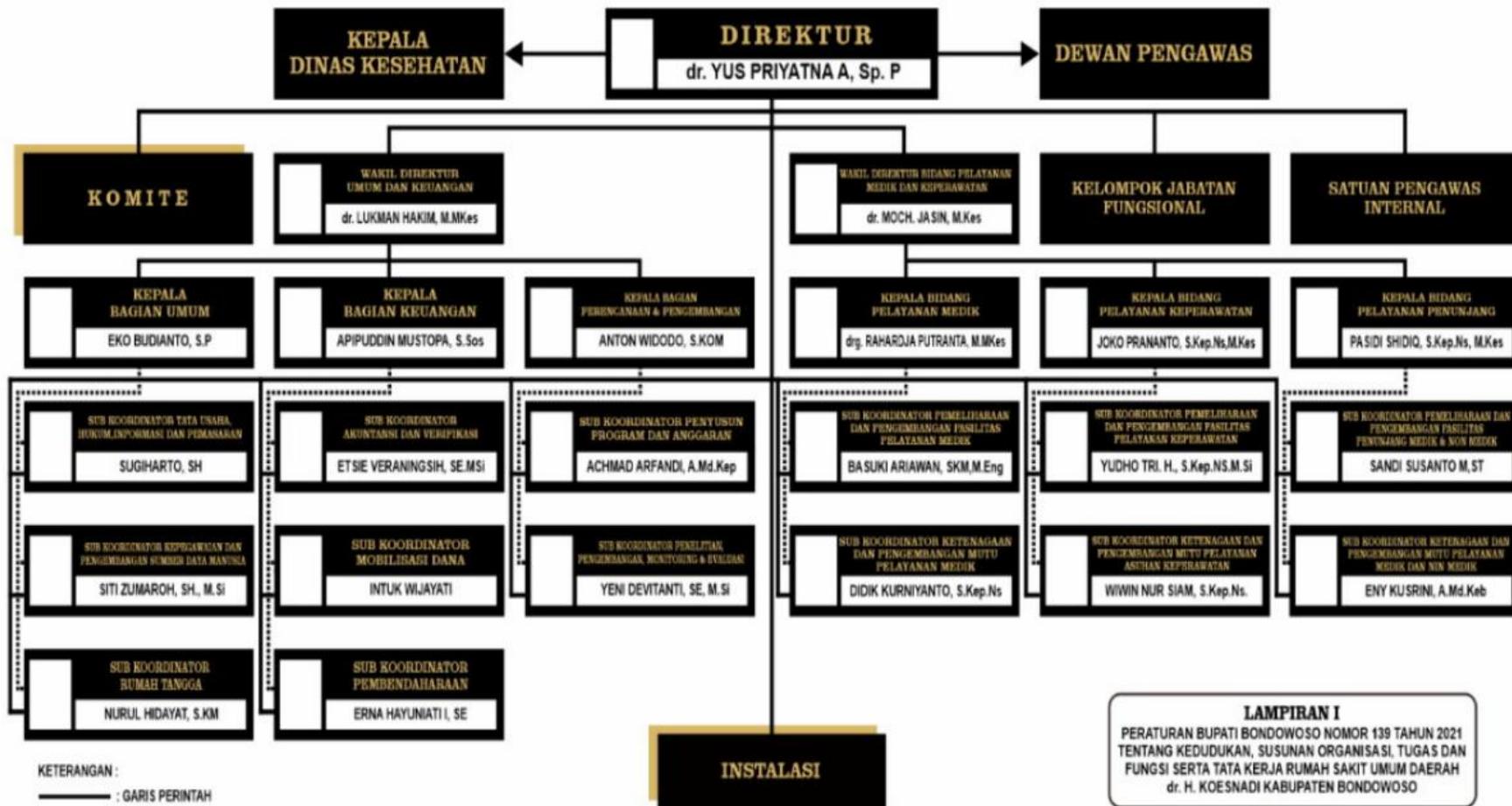
Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso. Pengertian Rumah sakit menurut Menteri Kesehatan RI No. 983/Menkes/per/II/1992 yaitu ” sarana upaya kesehatan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian.” (*Hand Book of Institutionl Parmacy Praticce*). Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso sebagai rumah sakit rujukan tipe B telah menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) berdasarkan Keputusan Bupati Bondowoso Nomor 188.45/450/430.6.2/2011 tanggal 9 Agustus 2011. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI Nomor 74 tahun 2011 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah, pasal 11 (3a) disebutkan bahwa Pagu Anggaran BLU dalam Rancangan Peraturan Daerah tentang APBD yang sumber dananya berasal dari pendapatan BLU dan surplus anggaran BLU dirinci dalam satu program, satu kegiatan, satu output dan jenis belanja. Untuk mewujudkan Tujuan dan Sasaran rumah sakit melaksanakan program dan kegiatan yang akan dilaksanakan setiap tahunnya. Untuk mengukur tingkat keberhasilan program, maka diperlukan parameter / indikator kinerja setiap program, kelompok sasaran dan pendanaan indikatif.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yaitu kegiatan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan secara paripurna. Berdasarkan Peraturan Bupati Bondowoso Nomor 139 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi. Mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Dalam kedudukannya sebagai Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bondowoso, Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso harus mendukung Visi dan misi Kabupaten Bondowoso. Untuk mencapai Visi dan Misi Kabupaten Bondowoso maka Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso menetapkan tujuan dan sasaran sebagai berikut: Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso menetapkan tujuan “Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rujukan di rumah sakit”. Sasaran merupakan penjabaran dari tujuan organisasi dan menggambarkan hal-hal yang ingin dicapai melalui tindakan-tindakan yang akan dilakukan secara operasional. Rumusan sasaran yang ditetapkan diharapkan dapat memberikan fokus pada penyusunan program operasional dan kegiatan pokok organisasi yang bersifat spesifik, terinci, dapat diukur dan dapat dicapai. Berdasarkan hal tersebut, maka RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso menetapkan sasaran “Meningkatnya Kinerja organisasi Rumah Sakit”.

Berdasarkan fungsi rumah sakit diatas, maka fokus penelitian yang dipilih ialah instansi rawat inap, pada Pencapaian kinerja pelayanan Indikator Kinerja Sesuai Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah yaitu tujuan dan sasaran RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso “Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rujukan di rumah sakit” dan “Meningkatnya Kinerja organisasi Rumah Sakit” dengan target kinerja rasio capaian realisasi disetiap tahunnya 100%. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso komitmen mendukung Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Bondowoso.

Berdasarkan Peraturan Bupati Bondowoso Nomor 139 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi. Berikut ini struktur organisasi pada RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

4.2 Gambaran Umum Responden Penelitian

Responden penelitian ini adalah pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yang berjumlah 400 orang. Karakteristik responden dibedakan berdasarkan jenis kelamin, usia dan masa kerja. Karakteristik ini diperoleh dari jawaban responden pada kuesioner yang telah diberikan. Karakteristik responden ini oleh peneliti dibuat kedalam suatu tabel untuk memudahkan dalam penilaian atau pengambilan kesimpulan. Berikut ini struktur Organisasi RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yang menjadi responden di dalam penelitian ini dapat dirincikan berdasarkan jenis kelamin seperti tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Responden	Persentase (%)
Laki-laki	125	31,25
Perempuan	275	68,75
Total	400	100

Sumber :Data primer yang diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa dari 400 orang responden, sebesar 31,25% atau sebanyak 125 responden terdiri dari pasien laki-laki dan sebesar 68,75% atau sebanyak 275 responden perempuan yang berarti bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki. Hal ini dikarenakan faktor tingkat kooperatif responden dalam mengisi kuesioner, umumnya pasien perempuan lebih memiliki sikap partisipatif dalam kegiatan

pengisian kuesioner. Selain itu responden perempuan lebih rentan terkena penyakit degeneratif seperti hipertensi dan hiperkolesterol.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yang menjadi responden di dalam penelitian ini dapat dirincikan berdasarkan Usia seperti tabel di bawah ini:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Responden	Persentase (%)
20 – 30 tahun	40	10,00
31 - 40 tahun	60	15,00
41 - 50 tahun	225	56,25
> 50 tahun	75	18,75
Total	400	100

Tabel 4.2 menjelaskan usia pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso, responden dengan rentang usia antara 31 - 40 tahun sebesar 15,0% atau sebanyak 60 responden, usia antara 41 - 50 tahun sebesar 56,25% atau sebanyak 225 responden kemudian usia antara 51 - 60 tahun sebesar 18,75% atau sebanyak 75 orang. Karena usia 41-50 nilai ambang batas pemeriksaan laboratorium mencapai angka maksimal. Selain itu faktor usia tersebut mengalami penurunan kondisi kesehatan juga dikarenakan gaya hidup dan pola makan ketika masih muda. Sehingga menyebabkan sering mengalami gangguan yang berkaitan dengan poli Jantung dan poli dalam.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yang menjadi responden di dalam penelitian ini dapat dirincikan berdasarkan tingkat pendidikan seperti tabel di bawah ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Masa Kerja	Jumlah Responden	Persentase (%)
SD	46	11,5
SMP	24	6,0
SMA	180	45,0
Diploma	24	6,0
Sarjana	126	31,5
Total	400	100.00

Sumber : Data primer diolah peneliti

Berdasarkan Tabel 4.3 menjelaskan tingkat pendidikan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso, responden dengan tingkat pendidikan SD sebesar 11,5% atau sebanyak 46 orang, tingkat pendidikan SMP sebesar 6,0% atau sebanyak 24 orang, tingkat pendidikan SMA sebesar 45,0% atau sebanyak 180 orang, tingkat pendidikan diploma sebesar 6,0% atau sebanyak 24 orang, tingkat pendidikan sarjana sebesar 31,5% atau sebanyak 126 orang. Responden didominasi oleh pendidikan SMA & Sarjana, karena saat ini di Bondowoso rata-rata tingkat pendidikan warganya SMA. Selain itu responden dengan tingkat pendidikan SMA pengetahuan tentang kesehatan terbilang minim.

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian berguna untuk mendukung hasil analisis data. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kinerja organisasi, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien.

Penggunaan penghitungan mean dalam analisis ini dilakukan karena kuesioner penelitian ini menggunakan *interval scale* (skala interval) dengan teknik *continuous scale* dimana teknik *continuous scale* ini merupakan salah satu teknik pengukuran data untuk menghasilkan data interval dimana responden akan memberikan jawabannya pada satu garis lurus yang telah ditentukan dan setelah

itu mengukur posisi yang dipilih oleh responden untuk menghasilkan skor (Ferdinand, 2006). Oleh karena itu hasil angka dari jawaban responden tidak selalu berupa bilangan bulat, sehingga hasil analisis deskripsi responden akan sulit diketahui bila menggunakan tehnik penghitungan analisis indeks. Berikut ini disajikan statistik deskriptif untuk masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

4.3.1 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kinerja organisasi (X1)

Dalam variabel kinerja organisasi (X1) memiliki lima indikator yang digunakan sebagai kuesioner, untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kinerja organisasi RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Adapun hasil jawaban responden penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Variabel Kinerja organisasi (X1)

No	Indikator	Skor										Jumlah	
		STS		TS		KS		S		SS		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	X1.1	2	0,5	58	14,5	90	22,5	229	57,5	20	5,0	400	100,0
2	X1.2	0	0,0	53	13,3	98	24,5	203	50,8	46	11,5	400	100,0
3	X1.3	0	0,0	57	14,3	109	27,3	204	51,0	30	7,5	400	100,0
4	X1.4	0	0,0	65	16,3	88	22,0	214	53,5	33	8,3	400	100,0
5	X1.5	0	0,0	63	15,8	86	21,5	208	52,0	43	10,8	400	100,0

Sumber : Lampiran 2

Dari tabel 4.4 dapat diketahui indikator pertama tentang kinerja organisasi RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso adalah Penurunan biaya, merupakan kemampuan perusahaan untuk menurunkan biaya dari pendapatan yang diperoleh pada operasional konstan, didominasi oleh jawaban setuju dengan jumlah 230 responden atau 57,5%.

Pada indikator kedua tentang kinerja organisasi RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yaitu Produktivitas karyawan, merupakan hasil kerja yang dicapai karyawan dari sarana prasarana pendukung yang disediakan perusahaan, didominasi oleh jawaban setuju dengan jumlah 203 responden atau 50,8%.

Pada indikator ketiga tentang kinerja organisasi RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso adalah Kualitas produk dan jasa, adalah mutu serta kualitas berbagai jenis produk (barang/jasa) yang ditawarkan kepada konsumen, didominasi oleh jawaban sangat setuju, yaitu sejumlah 204 responden atau 51,0%.

Pada indikator keempat tentang kinerja organisasi RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso adalah Kepuasan pelanggan, merupakan kepuasan yang dirasakan konsumen atas produk yang dihasilkan, didominasi oleh jawaban setuju, yaitu sejumlah 214 responden atau 53,5%.

Pada indikator kelima tentang kinerja organisasi RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso adalah Reputasi organisasi merupakan kemampuan perusahaan untuk selalu menjaga nama baik di mata konsumen dan masyarakat, didominasi oleh jawaban setuju, yaitu sejumlah 208 responden atau 54,9%.

Dari hasil jawaban secara keseluruhan pada variabel kinerja organisasi sebagian besar menyatakan respon setuju pada item pernyataan mengenai kinerja organisasi RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

4.3.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas pelayanan (X2)

Dalam variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki lima indikator yang digunakan sebagai kuesioner untuk mengetahui tanggapan responden mengenai

kualitas pelayanan (X2) RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Adapun hasil jawaban responden penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5
Variabel Kualitas pelayanan (X2)

No	Indikator	Skor										Jumlah	
		STS		TS		KS		S		SS		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	X2.1	0	0,0	59	14,8	76	19,0	219	54,8	46	11,5	400	100,0
2	X2.2	0	0,0	59	14,8	65	16,3	203	50,8	73	18,3	400	100,0
3	X2.3	0	0,0	39	9,8	118	29,5	199	49,8	44	11,0	400	100,0
4	X2.4	0	0,0	35	8,8	116	29,0	216	54,0	33	8,3	400	100,0
5	X2.5	0	0,0	37	9,3	103	25,8	213	53,3	47	11,8	400	100,0

Sumber : Lampiran 2

Dari tabel 4.5 dapat diketahui indikator pertama tentang kualitas pelayanan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yaitu Reliabilitas (*reliability*) Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati, didominasi oleh jawaban setuju, yaitu sejumlah 219 responden atau 54,8%.

Pada indikator kedua tentang kualitas pelayanan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yaitu Daya Tanggap (*Responsiveness*) Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, didominasi oleh jawaban setuju, yaitu sejumlah 203 responden atau 50,8%.

Pada indikator ketiga tentang kualitas pelayanan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yaitu Jaminan (*Assurance*) Perilaku karyawan yang mampu

menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya/pengunjung, yaitu sejumlah 199 responden atau 49,8%.

Pada indikator keempat tentang kualitas pelayanan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yaitu Empati (*Empathy*) Menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya/ pengunjung dan bertindak demi kepentingan konsumen/pengunjung, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen/pengunjung dan memiliki jam operasi yang nyaman, didominasi oleh jawaban setuju, yaitu sejumlah 216 responden atau 54,0%.

Pada indikator kelima tentang kualitas pelayanan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yaitu Bukti Fisik (*Tangible*) Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi, didominasi oleh jawaban setuju, yaitu sejumlah 213 responden atau 53,3%.

Dari hasil jawaban secara keseluruhan pada variabel pelayanan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso sebagian besar menyatakan respon setuju pada kelima indikator variabel kualitas pelayanan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

4.3.3 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepercayaan pasien (X3)

Dalam variabel kepercayaan pasien (X3) memiliki empat indikator yang digunakan sebagai kuesioner, untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepercayaan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Adapun hasil jawaban responden penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Variabel Kepercayaan pasien (X3)

No	Indikator	Skor										Jumlah	
		STS		TS		KS		S		SS		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	X3.1	0	0,0	61	15,3	75	18,8	210	52,5	54	13,5	400	100,0
2	X3.2	0	0,0	49	12,3	109	27,3	200	50,0	42	10,5	400	100,0
3	X3.3	0	0,0	63	15,8	92	23,0	200	50,0	45	11,3	400	100,0
4	X3.4	0	0,0	60	15,0	76	19,0	225	56,3	39	9,8	400	100,0

Sumber : Lampiran 2

Dari tabel 4.6 dapat diketahui indikator pertama tentang kepercayaan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso adalah Kehandalan. Kehandalan merupakan konsisten dari serangkaian pengukuran. Kehandalan dimaksudkan untuk mengukur kekonsistenan perusahaan dalam melakukan usahanya dari dulu sampai sekarang, didominasi oleh jawaban setuju dengan jumlah 210 responden atau 52,5%.

Pada indikator kedua tentang kepercayaan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yaitu Kejujuran. Bagaimana perusahaan/pemasar menawarkan produk barang atau jasa yang sesuai dengan informasi yang diberikan perusahaan/pemasar kepada konsumennya, didominasi oleh jawaban setuju dengan jumlah 200 responden atau 50,0%.

Pada indikator ketiga tentang kepercayaan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso adalah Kepedulian. Perusahaan/pemasar yang selalu melayani dengan baik konsumennya, selalu menerima keluhan-keluhan yang dikeluhkan konsumennya serta selalu menjadikan konsumen sebagai prioritas, didominasi oleh jawaban sangat setuju, yaitu sejumlah 200 responden atau 50,0%.

Pada indikator keempat tentang kepercayaan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso adalah Kredibilitas. Kualitas atau kekuatan yang ada pada perusahaan/pemasar untuk meningkatkan kepercayaan konsumennya, didominasi oleh jawaban sangat setuju, yaitu sejumlah 225 responden atau 56,3%.

Dari hasil jawaban secara keseluruhan pada variabel kepercayaan pasien sebagian besar menyatakan respon setuju pada item pernyataan mengenai kepercayaan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

4.3.4 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan pasien (Z)

Dalam variabel kepuasan pasien (Z) memiliki empat indikator yang digunakan sebagai kuesioner untuk mengetahui tanggapan responden mengenai variable kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Adapun hasil jawaban responden penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Variabel Kepuasan pasien (Z)

No	Indikator	Skor										Jumlah	
		STS		TS		KS		S		SS		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Z1	0	0,0	25	6,3	115	28,8	214	53,5	46	11,5	400	100,0
2	Z2	0	0,0	34	8,5	119	29,8	191	47,8	56	14,0	400	100,0
3	Z3	0	0,0	59	14,8	109	27,3	187	46,8	45	11,3	400	100,0
4	Z4	0	0,0	45	11,3	107	26,8	217	54,3	31	7,8	400	100,0

Sumber :Lampiran 2

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa untuk indikator pertama tentang kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yaitu Kualitas Produk Masyarakat akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas, didominasi oleh jawaban setuju yaitu sejumlah 214 responden atau 53,5%.

Sedangkan untuk indikator kedua tentang kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yaitu Kualitas Pelayanan pada industri jasa adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan, didominasi oleh jawaban setuju yaitu sejumlah 191 responden atau 47,8%.

Sedangkan untuk indikator ketiga tentang kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yaitu Emosional Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi, didominasi oleh jawaban setuju yaitu sejumlah 187 responden atau 46,8%.

Sedangkan untuk indikator keempat tentang kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yaitu Biaya, Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk/jasa ini, didominasi oleh jawaban setuju yaitu sejumlah 217 responden atau 54,3%.

Dari hasil jawaban secara keseluruhan pada variabel kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso sebagian besar menyatakan respon setuju pada variabel kepuasan pasien.

4.3.5 Penilaian Responden Terhadap Variabel Loyalitas pasien (Y)

Dalam variabel loyalitas pasien (Y) memiliki lima indikator yang digunakan sebagai kuesioner untuk mengetahui tanggapan responden mengenai

variabel loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Adapun hasil jawaban responden penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Variabel Loyalitas pasien (Y)

No	Indikator	Skor										Jumlah	
		STS		TS		KS		S		SS		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	0	0,0	59	14,8	76	19,0	227	56,8	38	9,5	0	400	100
2	0	0,0	59	14,8	56	14,0	241	60,3	44	11,0	0	400	100
3	0	0,0	59	14,8	89	22,3	194	48,5	58	14,5	0	400	100
4	0	0,0	59	14,8	70	17,5	206	51,5	65	16,3	0	400	100
5	0	0,0	67	16,8	86	21,5	201	50,3	46	11,5	0	400	100

Sumber :Lampiran 2.

Berdasarkan tabel 4.8dapat dilihat bahwa untuk indikator pertama tentang loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yaitu merasa memiliki ikatan emosional dengan pelayanan RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso, didominasi oleh jawaban setuju yaitu sejumlah 227 responden atau 56,8%.

Untuk indikator kedua tentang loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yaitu percaya bahwa akan sembuh hanya jika berobat di RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso, didominasi oleh jawaban setuju yaitu sejumlah 241 responden atau 60,3%.

Untuk indikator ketiga tentang loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yaitu merasa mendapatkan kemudahan dalam proses mendapatkan layanan kesehatan di RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso, didominasi oleh jawaban setuju yaitu sejumlah 194 responden atau 48,5%.

Untuk indikator keempat tentang loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yaitu selalu mendapatkan pengalaman yang baik ketika mendapatkan

layanan kesehatan di RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso, didominasi oleh jawaban setuju yaitu sejumlah 206 responden atau 51,5%.

Untuk indikator kelima tentang loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yaitu responden akan merekomendasikan RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso ketika kawan atau kerabat membutuhkan layanan kesehatan, didominasi oleh jawaban setuju yaitu sejumlah 201 responden atau 50,3%.

Dari hasil jawaban secara keseluruhan pada variabel loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso sebagian besar responden umumnya memberikan respon setuju.

4.4 Analisis Hasil Penelitian

4.4.1 Analisis Uji Validitas dan Realibilitas

Populasi penelitian ini adalah Pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso sebanyak 400 orang. Setelah dilakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitas instrument penelitian (kuesioner) dan dilakukan perbaikan terhadap kuesioner, selanjutnya kuesioner disebarakan kepada 400 orang Pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Uji validitas alat ukur penelitian ini menggunakan korelasi *product moment pearson's* yaitu dengan cara mengkorelasikan tiap pernyataan dengan skor total, kemudian hasil korelasi tersebut dibandingkan dengan angka kritis sebesar 0,30.

Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten. Suatu pernyataan yang baik adalah pernyataan yang

jelas mudah dipahami dan memiliki interpretasi yang sama meskipun disampaikan kepada responden yang berbeda dan pada waktu yang berlainan. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan *Cronbach Alpha* dan instrument penelitian ini dikatakan reliable memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat dinyatakan pada tabel 4.9 :

Tabel 4.9
Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Item	r_{hitung}	Keterangan	Cronbach Alpha	Keterangan
1	X1.1	0.776	Valid	0,862	Reliabel
	X1.2	0.810	Valid		Reliabel
	X1.3	0.824	Valid		Reliabel
	X1.4	0.866	Valid		Reliabel
	X1.5	0.742	Valid		Reliabel
2	X2.1	0.817	Valid	0,829	Reliabel
	X2.2	0.833	Valid		Reliabel
	X2.3	0.623	Valid		Reliabel
	X2.4	0.806	Valid		Reliabel
	X2.5	0.769	Valid		Reliabel
3	X3.1	0.815	Valid	0,842	Reliabel
	X3.2	0.829	Valid		Reliabel
	X3.3	0.804	Valid		Reliabel
	X3.3	0.851	Valid		Reliabel
4	Z1	0.830	Valid	0,736	Reliabel
	Z2	0.724	Valid		Reliabel
	Z3	0.732	Valid		Reliabel
	Z3	0.709	Valid		Reliabel
5	Y1	0.866	Valid	0,905	Reliabel
	Y2	0.881	Valid		Reliabel
	Y3	0.776	Valid		Reliabel
	Y3	0.897	Valid		Reliabel
	Y3	0.837	Valid		Reliabel

Sumber : Lampiran 4 dan 5

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa masing-masing indikator yang digunakan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari 0,30, hal ini berarti indikator-indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini layak atau valid digunakan sebagai pengumpul data. Hasil pengujian juga menunjukkan masing-

masing variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

4.4.2 Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan model empiris yang tepat maka koefisien regresi harus memenuhi syarat *Best Linear Unbiased Estimation* (BLUE). Untuk memperoleh hasil koefisien yang BLUE harus memenuhi asumsi klasik yaitu data berdistribusi normal atau mendekati normal, tidak ada multikolinearitas, tidak heteroskedastisitas, dan tidak terjadi autokorelasi.

4.4.2.1 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti terjadi interkorelasi antar variabel bebas yang menunjukkan adanya lebih dari satu hubungan linier yang signifikan. Apabila koefisien korelasi variabel yang bersangkutan nilainya terletak di luar batas-batas penerimaan (*critical value*) maka koefisien korelasi bermakna dan terjadi multikolinearitas. Apabila koefisien korelasi terletak di dalam batas-batas penerimaan maka koefisien korelasinya tidak bermakna dan tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.10
Collinearity Statistic

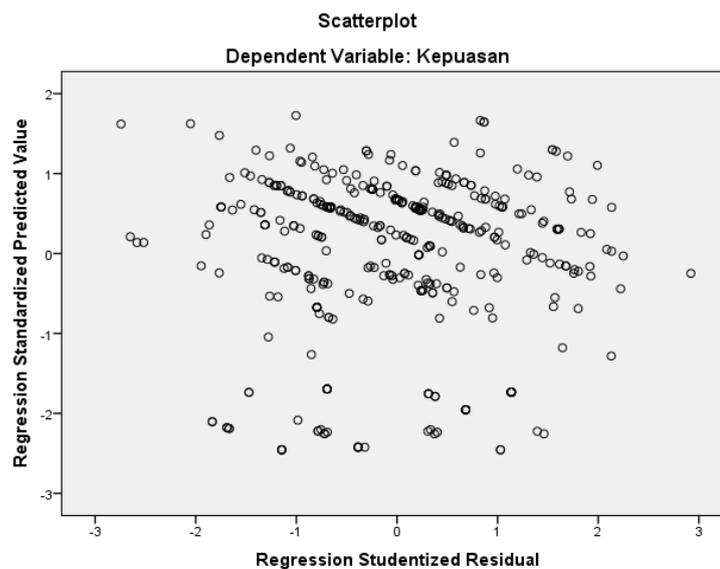
Pengujian	Variabel	VIF	Keterangan
Z	X1	3,834	VIF < 10
	X2	3,926	Tidak ada
	X3	5,644	Multikolinearitas
Y	X1	3,883	VIF < 10
	X2	4,349	Tidak ada
	X3	7,035	Multikolinearitas
	Z	4,848	Multikolinearitas

Sumber : Lampiran 5 & 6

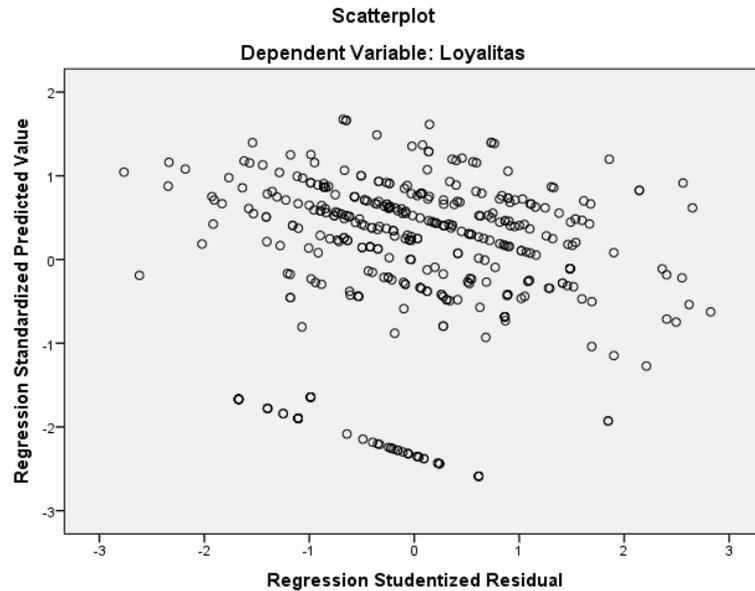
Berdasarkan hasil analisis *Collinearity Statistic* diketahui bahwa dalam model tidak terjadi multikolinieritas. Hal ini dapat dilihat pada lampiran nilai VIF dari masing-masing variabel kurang dari 10.

4.4.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual, dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda, disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat digunakan metode grafik Scatterplot yang dihasilkan dari output program SPSS versi 17, Apabila pada gambar menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal ini dapat disimpulkan tidak terjadi adanya heterokedastisitas pada model regresi (Ghozali, 2005).



Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heterokedastisitas Pengaruh X1 dan X2 Terhadap Z
Sumber : Lampiran 5



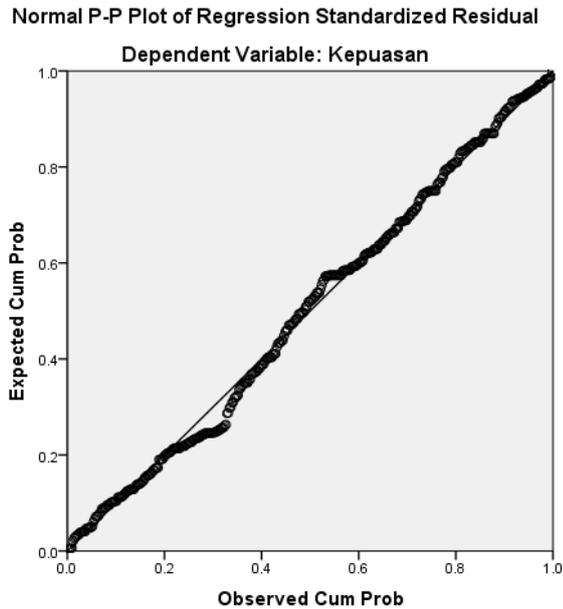
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Heterokedastisitas Pengaruh X1 X2 dan Z Terhadap Y
Sumber : Lampiran 6

Dari grafik tersebut terlihat titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas pada model regresi yang dibuat, dengan kata lain menerima hipotesis homoskedastisitas.

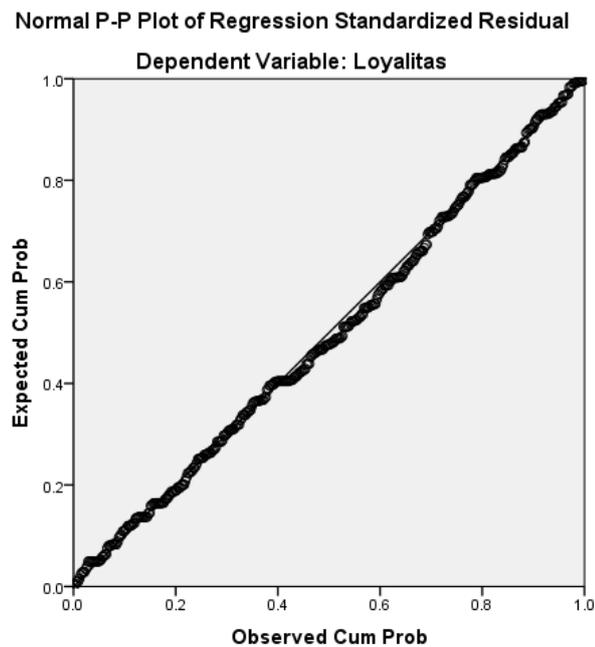
4.4.2.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat, keduanya terdistribusikan secara normal atau-kah tidak. Normalitas data dalam penelitian dilihat dengan cara memperhatikan titik-titik pada Normal P-Plot of Regression Standardized Residual dari variabel terikat. Persyaratan dari uji normalitas adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi

asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 4.4 Hasil Pengujian Normalitas
Sumber : Lampiran 5



Gambar 4.5 Hasil Pengujian Normalitas
Sumber : Lampiran 6

Dari gambar tersebut didapatkan hasil bahwa semua data berdistribusi secara normal, sebaran data berada disekitar garis diagonal.

4.4.3 Analisis Data Analisis Jalur (*Path Analysis*)

4.4.3.1 Analisis Jalur Perhitungan Koefisien Pengaruh Langsung

Pada bagian ini menguraikan tiap-tiap jalur pada bagian model dengan menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*). Tiap-tiap jalur yang diuji menunjukkan pengaruh langsung dan tidak langsung kinerja organisasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pasien (Z) dan loyalitas pasien (Y) RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Dengan mengetahui signifikan atau tidaknya tiap-tiap jalur tersebut akan menjawab apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak. Masing-masing jalur yang diuji mewakili hipotesis yang ada dalam penelitian ini. Nilai koefisien jalur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung

No.	Variabel Bebas	Variabel Terikat	Beta (β)	t-hitung	ρ -value	Keterangan
1.	Kinerja	Kepuasan	0,100	2.247	0,025	Signifikan
2.	Layanan	Kepuasan	0,295	6.528	0,000	Signifikan
3.	Kepercayaan	Kepuasan	0,536	9.878	0,000	Signifikan
4.	Kinerja	Loyalitas	0,194	5.225	0,000	Signifikan
5.	Layanan	Loyalitas	0,237	6.024	0,000	Signifikan
6.	Kepercayaan	Loyalitas	0,334	6.671	0,000	Signifikan
7.	Kepuasan	Loyalitas	0,222	5.334	0,000	Signifikan

Sumber lampiran 5 & 6

a. Pengaruh Variabel Kinerja organisasi (X1) terhadap Kepuasan pasien (Z)

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat dilihat untuk pengujian variabel kinerja organisasi (X1) terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai beta (β) sebesar 0,100 dengan ρ -value sebesar 0,025. Karena nilai ρ -value lebih kecil dari pada

α ($0,025 < 0,05$) maka dengan demikian ada pengaruh signifikan kinerja organisasi (X1) terhadap kepuasan pasien (Z).

b. Pengaruh Variabel Kualitas pelayanan (X2) terhadap Kepuasan pasien (Z)

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat dilihat untuk pengujian variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pasien (Z) diperoleh nilai beta (β) sebesar 0,295 dengan ρ -value sebesar 0,000. Karena nilai ρ -value lebih kecil dari pada α ($0,000 < 0,05$) maka H0 ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pasien (Z).

c. Pengaruh Variabel Kepercayaan pasien (X3) terhadap Kepuasan pasien (Z)

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat dilihat untuk pengujian variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pasien (Z) diperoleh nilai beta (β) sebesar 0,536 dengan ρ -value sebesar 0,000. Karena nilai ρ -value lebih kecil dari pada α ($0,000 < 0,05$) maka H0 ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pasien (Z).

d. Pengaruh Variabel Kinerja organisasi (X1) terhadap Loyalitas pasien (Y)

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat dilihat untuk pengujian variabel kinerja organisasi (X1) terhadap loyalitas pasien (Y) diperoleh nilai beta (β) sebesar 0,194 dengan ρ -value sebesar 0,000. Karena nilai ρ -value lebih kecil dari pada α ($0,000 < 0,05$) maka H0 ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan kinerja organisasi (X1) terhadap loyalitas pasien (Y).

e. Pengaruh Variabel Kualitas pelayanan (X2) terhadap Loyalitas pasien (Y)

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat dilihat untuk pengujian variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap loyalitas pasien (Y) diperoleh nilai beta (β) sebesar

0,237 dengan ρ -value sebesar 0,000. Karena nilai ρ -value lebih kecil dari pada α ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan (X2) terhadap loyalitas pasien (Y).

f. Pengaruh Variabel Kepercayaan pasien (X3) terhadap Loyalitas pasien (Y)

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat dilihat untuk pengujian variabel kepercayaan pasien (X3) terhadap loyalitas pasien (Y) diperoleh nilai beta (β) sebesar 0,334 dengan ρ -value sebesar 0,000. Karena nilai ρ -value lebih kecil dari pada α ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan kepercayaan pasien (X3) terhadap loyalitas pasien (Y).

g. Pengaruh Variabel Kepuasan pasien (Z) terhadap Loyalitas pasien (Y)

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat dilihat untuk pengujian variabel kepuasan pasien (Z) terhadap loyalitas pasien (Y) diperoleh nilai beta (β) sebesar 0,222 dengan ρ -value sebesar 0,000. Karena nilai ρ -value lebih kecil dari pada α ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan kepuasan pasien (Z) terhadap loyalitas pasien (Y).

Analisis jalur dalam bentuk persamaan disajikan sebagai berikut :

Z Kepuasan pasien = 0,100 Kinerja organisasi + 0,295 Kualitas pelayanan. +
0,536 Kepercayaan pasien.

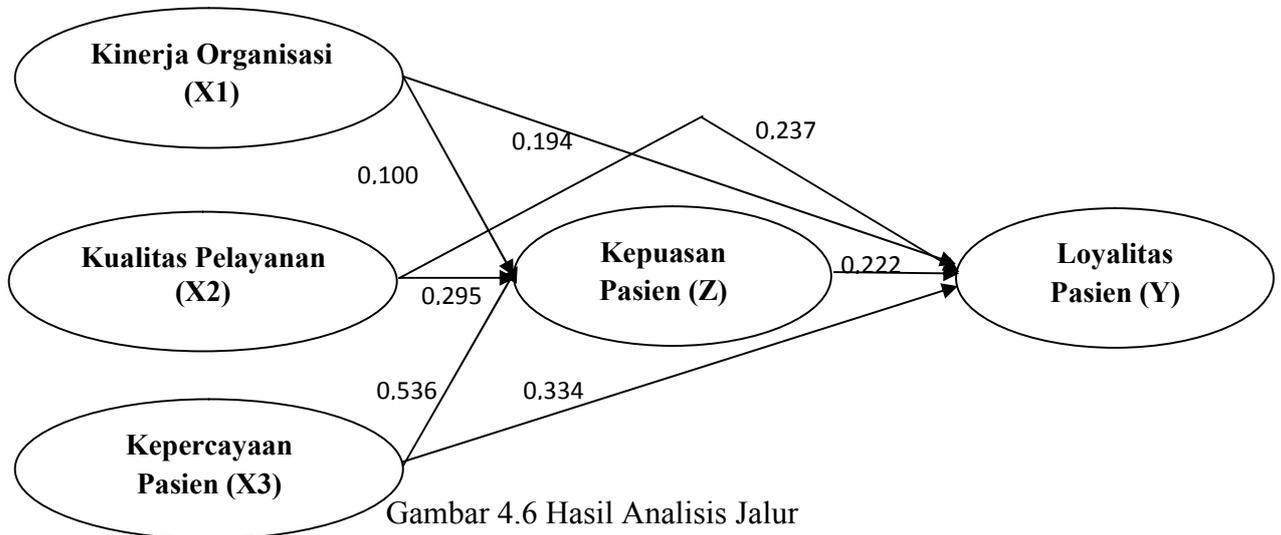
Y Loyalitas pasien = 0,194 Kinerja organisasi + 0,237 Kualitas pelayanan + 0,334
Kepercayaan pasien + 0,222 Kepuasan pasien

4.4.3.2 Model Struktural

Bagian ini menjelaskan perhitungan pengaruh variabel kinerja organisasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh langsung dan tidak langsung

terhadap loyalitas pasien (Y), melalui variabel intervening kepuasan pasien (Z).

dan *Diagram path* hasil pengujian koefisien jalur disajikan sebagai berikut :



Gambar 4.6 Hasil Analisis Jalur
Sumber: Tabel 4.11 dan lampiran 6

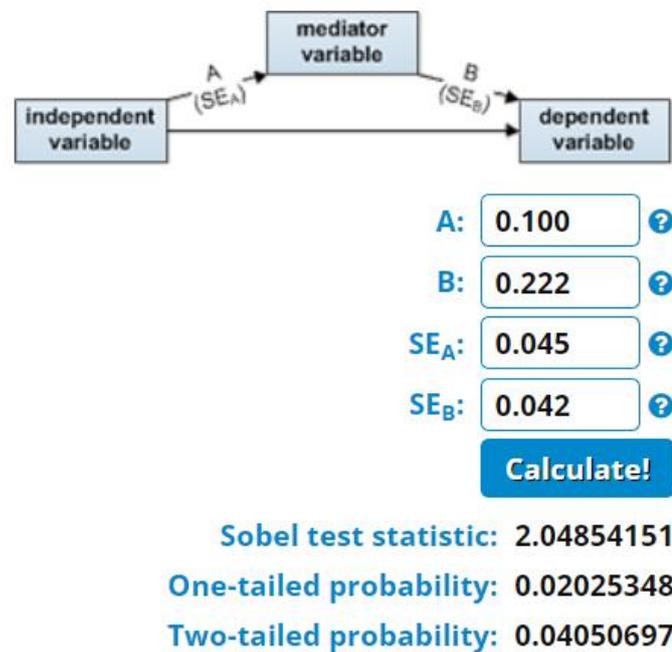
Dengan mendasarkan pengujian koefisien jalur seperti pada tabel 4.11, maka model dalam bentuk *diagram path* hasil pengujian koefisien jalur disajikan pada gambar 4.6, model tersebut juga dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan (system persamaan simultan).

4.4.3.3 Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung

Nilai mediasi juga dapat diketahui dengan menggunakan *sobel test*. Untuk memudahkan dalam menghitung nilai mediasi dari *sobel test*, peneliti memanfaatkan kalkulator online yang dikembangkan oleh *Daniel Soper*.

a. Pengaruh kinerja organisasi terhadap loyalitas melalui kepuasan

Adapun nilai mediasi dari *sobel test online calculator* untuk hubungan pengaruh kinerja organisasi terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai berikut:



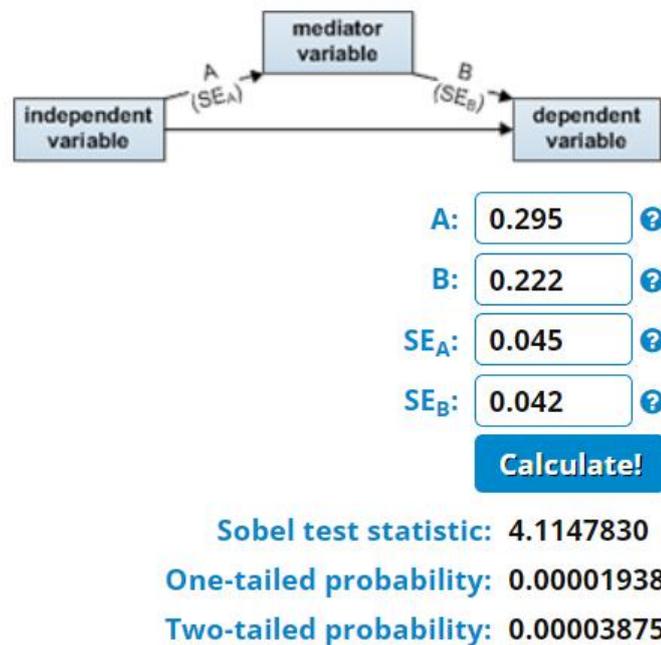
Gambar 4.7 Hasil nilai mediasi dari sobel test online calculator

Berdasarkan gambar 4.7 hasil nilai mediasi dari sobel test online calculator dimana A merupakan nilai koefisien regresi dari variabel kinerja organisasi terhadap kepuasan pasien sebesar 0,100 sedangkan B merupakan merupakan nilai koefisien regresi dari variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 0,222. SE_A merupakan nilai standar error pengaruh dari variabel kinerja organisasi terhadap kepuasan pasien sebesar 0,045 sedangkan SE_B merupakan nilai standar error pengaruh dari variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 0,042. Dari perhitungan sobel test nilai mediasi variable kepuasan pasien adalah sebesar 2,04854151. Variable dikatakan mediasi apabila nilai yang diperoleh melalui sobel test lebih besar dari 1,96 dengan signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien memediasi antara kinerja organisasi terhadap loyalitas pasien. Maka hipotesis 8 atau H8 yang menyatakan “kinerja organisasi

berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien” diterima.

b. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan

Adapun nilai mediasi dari *sobel test online calculator* untuk hubungan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai berikut:



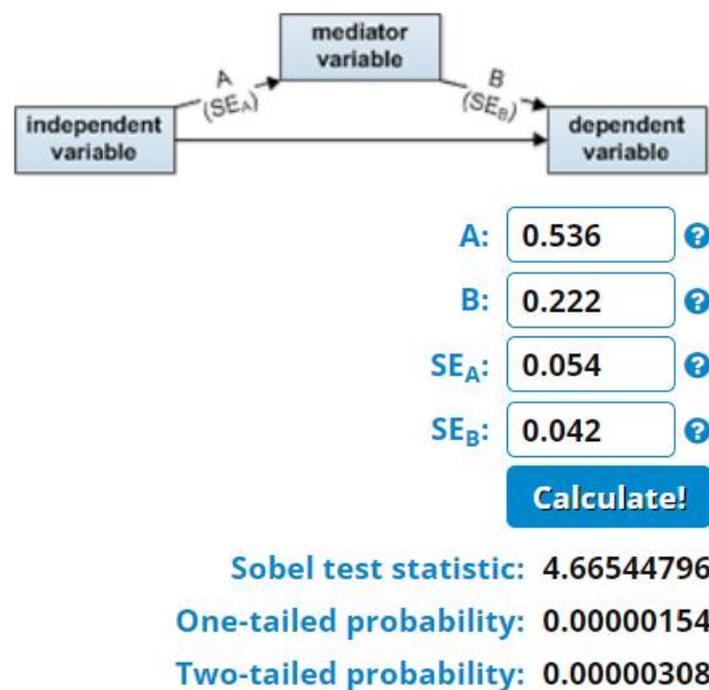
Gambar 4.8 Hasil nilai mediasi dari sobel test online calculator

Berdasarkan gambar 4.8 hasil nilai mediasi dari sobel test online calculator dimana A merupakan nilai koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,295 sedangkan B merupakan merupakan nilai koefisien regresi dari variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 0,222. SE_A merupakan nilai standar error pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,048 sedangkan SE_B merupakan nilai standar error pengaruh dari variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 0,042. Dari perhitungan sobel test nilai mediasi variable kepuasan

pasien adalah sebesar 4,1147830. Variable dikatakan mediasi apabila nilai yang diperoleh melalui sobel test lebih besar dari 1,96 dengan signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien memediasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Maka hipotesis 9 atau H9 yang menyatakan “kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien” diterima.

c. Pengaruh kepercayaan pasien terhadap loyalitas melalui kepuasan

Adapun nilai mediasi dari *sobel test online calculator* untuk hubungan pengaruh kepercayaan pasien terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai berikut:



Gambar 4.9 Hasil nilai mediasi dari sobel test online calculator

Berdasarkan gambar 4.9 hasil nilai mediasi dari sobel test online calculator dimana A merupakan nilai koefisien regresi dari variabel kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien sebesar 0,536 sedangkan B merupakan merupakan nilai koefisien regresi dari variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar

0,222. SE_A merupakan nilai standar error pengaruh dari variabel kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien sebesar 0,054 sedangkan SE_B merupakan nilai standar error pengaruh dari variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 0,042. Dari perhitungan sobel test nilai mediasi variable kepuasan pasien adalah sebesar 6,66544796 Variable dikatakan mediasi apabila nilai yang diperoleh melalui sobel test lebih besar dari 1,96 dengan signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien memediasi antara kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien. Maka hipotesis 10 atau H10 yang menyatakan “kepercayaan pasien berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien” diterima.

4.4.3.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variable-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.13
Koefisien Determinasi X1, X2 dan X3 Terhadap Z
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.891 ^a	.794	.792	.45588379	1.337

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kinerja, Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Lampiran 6

Pengaruh e_1 (variabel selain X1 dan X2 terhadap Z)

$$\begin{aligned}
 &= \sqrt{1 - R^2} \\
 &= \sqrt{1 - 0,794} \\
 &= \sqrt{0,206} \\
 &= 0,454 \text{ atau } 45,4\%
 \end{aligned}$$

Tabel 4.14
Koefisien Determinasi X1, X2, X3 dan Z Terhadap Y
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.927 ^a	.859	.858	.37713402	1.722

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kinerja, Layanan, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber : Lampiran 6

Pengaruh e_2 (variabel selain X1 X2 dan Z terhadap Y)

$$\begin{aligned}
 &= \sqrt{1 - R^2} \\
 &= \sqrt{1 - 0,859} \\
 &= \sqrt{0,141} \\
 &= 0,375 \text{ atau } 37,5\%
 \end{aligned}$$

Koefisien determinasi Total : $R_m^2 = 1 - P_{e_1}^2 P_{e_2}^2$

$$\begin{aligned}
 R_m^2 &= 1 - (0,454)^2 \cdot (0,375)^2 \\
 &= 1 - (0,206 \cdot 0,141) \\
 &= 1 - 0,029 \\
 &= 0,971
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan *path analysis* dapat diketahui bahwa koefisien determinasi R^2 total diperoleh nilai sebesar 0,971. Hal ini berarti 97,1% variasi variabel loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh variabel kinerja organisasi, kualitas pelayanan, kepercayaan pasien dan kepuasan pasien sedangkan sisanya sebesar

2,9% diterangkan oleh variabel lain dan *error* yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

4.5 Interpretasi Hasil Penelitian

4.5.1 Pengaruh Kinerja organisasi Terhadap Kepuasan pasien

Berdasarkan hipotesis pertama kinerja organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa kinerja organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso terbukti kebenarannya atau H_1 diterima. Hal ini bisa disebabkan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan kinerja organisasi yang memberikan dampak terhadap kepuasan pasien. Aspek-aspek kinerja organisasi diantaranya adalah: isi kinerja organisasi, metode kinerja organisasi, kerelaan, keahlian dan keterampilan.

Hal ini didukung oleh hasil analisis deskriptif yang menyatakan bahwa secara umum responden setuju atau memberikan respon positif terhadap indikator kinerja organisasi RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Mulyadi (2007:337) kinerja organisasi adalah keberhasilan personel, tim atau organisasi dalam mewujudkan sasaran strategis yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan. Kinerja (*performance*) menurut Daft (2010:56) adalah kemampuan untuk pencapaian tugas organisasi dengan menggunakan sumber daya secara efektif dan efisien. Sumber daya yang dimaksudkan meliputi sumber daya manusia, seluruh kekayaan, kapabilitas, proses organisasi, atribut perusahaan, informasi serta pengetahuan yang dikendalikan perusahaan.

Adapun dalam penelitian ini terdapat kesamaan hasil yang signifikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sarwani, S. (2019). Panjie Muslim, P. M. (2016). Cahyoadi, B., & Loisa, G. B. (2019). Prayogo, T., & Ismiyati, I. (2018). menyatakan bahwa kinerja organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

4.5.2 Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pasien

Berdasarkan hipotesis kedua kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso terbukti kebenarannya atau H_2 diterima. Hal ini disebabkan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2011:154), “Sebagai layanan, istilah service menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain”. Menurut Tjiptono & Chandra (2011:164), “Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan”.

Adapun dalam penelitian ini terdapat kesamaan hasil yang signifikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rusandy, (2016) Fadhila, N. A.,

& Diansyah, D. (2018). Afrizal, A. (2018). Sarwani, S. (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

4.5.3 Pengaruh kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hipotesis ketiga kepercayaan pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso terbukti kebenarannya atau H_3 diterima. Hal ini bisa disebabkan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan kepercayaan pasien telah mampu menciptakan kepuasan pasien.

Menurut Kotler dan Keller (2012:225) kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Kepercayaan tergantung pada beberapa faktor antar pribadi dan antar organisasi seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hati. Membangun kepercayaan bisa menjadi hal yang sulit dalam situasi online, perusahaan menerapkan peraturan ketat kepada mitra bisnis online mereka dibanding mitra lainnya. Pembeli bisnis khawatir bahwa mereka tidak akan mendapatkan produk atau jasa dengan kualitas yang tepat dan dihantarkan ke tempat yang tepat pada waktu yang tepat, begitupun sebaliknya.

Selain pendapat ahli yang dikemukakan penelitian ini juga didukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rusandy, (2016) Fadhila, N. A., & Diansyah, D. (2018). Afrizal, A. (2018) menyatakan bahwa kepercayaan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

4.5.4 Pengaruh Kinerja organisasi Terhadap Loyalitas pasien

Berdasarkan hipotesis keempat kinerja organisasi berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa kinerja organisasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso terbukti kebenarannya atau H_3 diterima. Hal ini bisa disebabkan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan kinerja organisasi telah mampu menciptakan loyalitas pasien. Aspek-aspek kinerja organisasi diantaranya adalah: prestasi kerja, disiplin, pendidikan, pengalaman, inisiatif dan kreatif.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Mulyadi (2007:337) kinerja organisasi adalah keberhasilan personel, tim atau organisasi dalam mewujudkan sasaran strategis yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan. (Barney, 2001:207) menyatakan bahwa kinerja organisasi sebagai sebuah konsep mengalami berbagai perkembangan pengukuran dan definisi. Pemahaman dan definisi tentang kinerja organisasi dalam literatur akademik dan beberapa penelitian manajemen sangat beragam, sehingga tetap menjadi isu dan terus mengalami perkembangan. Perkembangan terkait konsep meliputi efektifitas, efisiensi, ekonomi, kualitas, konsistensi perilaku, dan tindakan normatif (Ricardo & Wade, 2001:165).

Adapun dalam penelitian ini terdapat kesamaan hasil yang signifikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Panjie Muslim, P. M. (2016). Cahyoadi, B., & Loisa, G. B. (2019) menyatakan bahwa kinerja organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

4.5.5 Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas pasien

Berdasarkan hipotesis kelima kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso, terbukti kebenarannya atau H_5 diterima. Hal ini bisa disebabkan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan kualitas pelayanan telah mampu menciptakan loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Menurut Tjiptono & Chandra (2011:17) mengungkapkan bahwa layanan/ jasa adalah “ *Something which can be bought and sold but which you cannot drop on your feet*”. Sehingga dikatakan bahwa layanan merupakan hal yang dapat dipertukarkan melalui beli dan jual namun tidak dapat dirasakan secara fisik. Layanan/ jasa dikatakan intangible sama halnya dengan pendapat menurut Kotler (2011:145), “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Adapun dalam penelitian ini terdapat kesamaan hasil yang signifikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fadhila, N. A., & Diansyah, D. (2018). Afrizal, A. (2018). Sugiarto, R., Jak, Y., & Wulandari, S. D. (2018). Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

4.5.6 Pengaruh kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien

Berdasarkan hipotesis keenam kepercayaan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso, terbukti kebenarannya atau H_6 diterima. Hal ini bisa disebabkan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan kepercayaan pasien telah mampu menciptakan loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

Mowen dan Minor (2010:116) kepercayaan konsumen mengandung arti bahwa semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen mengenai objek, atribut dan manfaatnya. Menurut Siagian dan Cahyono (2014:72) kepercayaan merupakan sebuah keyakinan dari salah satu pihak mengenai maksud dan perilaku yang ditujukan kepada pihak yang lainnya, dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai suatu harapan konsumen bahwa penyedia jasa bisa dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya.

Selain pendapat ahli yang dikemukakan penelitian ini juga didukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fadhila, N. A., & Diansyah, D. (2018). Afrizal, A. (2018). Sugiarto, R., Jak, Y., & Wulandari, S. D. (2018). Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021) menyatakan bahwa kinerja organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

4.5.7 Pengaruh Kepuasan pasien Terhadap Loyalitas pasien

Berdasarkan hipotesis kelima kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso terbukti kebenarannya atau H_5 diterima. Hal ini bisa disebabkan adanya aspek-aspek kepuasan pasien yang berkaitan dengan loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Supranto (2011:233) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2011:201). Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan.

Selain pendapat ahli yang dikemukakan penelitian ini juga didukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Baribin, Fadhila, N. A., & Diansyah, D. (2018). Afrizal, A. (2018). Sugiarto, R., Jak, Y., & Wulandari, S. D. (2018). Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021) Cahyoadi, B., & Loisa, G. B. (2019) menyatakan bahwa kinerja organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

4.5.8 Pengaruh Kinerja organisasi terhadap Loyalitas pasien melalui Kepuasan pasien

Berdasarkan hipotesis keenam kinerja organisasi berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa Pengaruh tidak langsung dari kinerja organisasi (X1) terhadap variabel loyalitas pasien (Y) melalui variabel *intervening* kepuasan pasien (Z) sebesar 0,022 yang nilainya lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsung variabel kinerja organisasi (X1) terhadap variabel loyalitas pasien (Y) yaitu sebesar 0,194. Total pengaruh variabel kinerja organisasi (X1) terhadap loyalitas pasien (Y) adalah sebesar 0,216 dengan rincian pengaruh langsung sebesar 0,194 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,022. Dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) mempengaruhi loyalitas pasien (Y) melalui kepuasan pasien (Z) dengan nilai lebih kecil dari pada pengaruh langsungnya.

4.5.9 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pasien melalui Kepuasan pasien

Berdasarkan hipotesis ketujuh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa pengaruh tidak langsung dari variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap loyalitas pasien (Y) melalui variabel *intervening* kepuasan pasien (Z) sebesar 0,065 yang nilainya lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel loyalitas pasien (Y) yaitu sebesar 0,237. Total pengaruh variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap loyalitas pasien (Y) adalah sebesar 0,302 dengan rincian pengaruh langsung sebesar 0,237 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,065. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X2) mempengaruhi loyalitas pasien (Y) melalui kepuasan pasien (Z) dengan nilai lebih kecil dari pada pengaruh langsungnya.

4.5.10 Pengaruh Kepercayaan pasien terhadap Loyalitas pasien melalui Kepuasan pasien

Berdasarkan hipotesis ketujuh kepercayaan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa pengaruh tidak langsung dari variabel kepercayaan pasien (X3) terhadap loyalitas pasien (Y) melalui variabel *intervening* kepuasan pasien (Z) sebesar 0,119 yang nilainya lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsung variabel kepercayaan pasien (X3) terhadap variabel loyalitas pasien (Y) yaitu sebesar 0,150. Total pengaruh variabel

kepercayaan pasien (X3) terhadap loyalitas pasien (Y) adalah sebesar 0,453 dengan rincian pengaruh langsung sebesar 0,334 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,119. Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pasien (X3) mempengaruhi loyalitas pasien (Y) melalui kepuasan pasien (Z) dengan nilai lebih kecil dari pada pengaruh langsungnya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan capaian loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso yang masih belum mencapai target. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kinerja organisasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Objek penelitian ini adalah pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Teknik analisis yang digunakan untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis jalur atau *path analysis* karena dalam penelitian ini terdapat variabel *intervening*. Berdasarkan temuan penelitian yang telah diuraikan dalam Bab IV, kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengujian membuktikan kinerja organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Hal ini berarti bahwa semakin baik kinerja organisasi tersebut, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.
2. Hasil pengujian membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan kepada pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.
3. Hasil pengujian membuktikan kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Hal ini

berarti bahwa semakin baik kepercayaan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

4. Hasil pengujian membuktikan kinerja organisasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Hal ini berarti bahwa semakin baik kinerja organisasi, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien.
5. Hasil pengujian membuktikan kualitas pelayanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien.
6. Hasil pengujian membuktikan kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Hal ini berarti bahwa semakin baik kepercayaan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien.
7. Hasil pengujian membuktikan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Hal ini berarti bahwa semakin baik kepuasan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas yang dirasakan oleh pasien.
8. Hasil pengujian membuktikan bahwa kepuasan pasien mampu memberikan efek mediasi antara kinerja organisasi terhadap loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Hal ini berarti bahwa meskipun secara langsung kinerja organisasi telah mampu meningkatkan loyalitas pasien, namun peran kepuasan pasien juga perlu diperhatikan.

9. Hasil pengujian membuktikan bahwa kepuasan pasien mampu memberikan efek mediasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Hal ini berarti bahwa meskipun secara langsung kualitas pelayanan telah mampu meningkatkan loyalitas pasien, namun peran kepuasan pasien juga perlu diperhatikan.
10. Hasil pengujian membuktikan bahwa kepuasan pasien mampu memberikan efek mediasi antara kepercayaan terhadap loyalitas pasien RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Hal ini berarti bahwa meskipun secara langsung kepercayaan telah mampu meningkatkan loyalitas pasien, namun peran kepuasan pasien juga perlu diperhatikan.

5.2 Implikasi Penelitian

Hasil dalam penelitian berkaitan dengan pengaruh kinerja organisasi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Berikut adalah beberapa implikasi yang berkaitan dengan penelitian:

- a. Peningkatan Kualitas Pelayanan: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Oleh karena itu, RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Fokus pada pelatihan staf, perbaikan proses pelayanan, dan komunikasi yang efektif antara pasien dan tenaga medis dapat membantu meningkatkan pengalaman pasien dan memperkuat loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

- b. Peningkatan Kinerja Organisasi: Temuan penelitian menunjukkan bahwa kinerja organisasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso harus berupaya meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Ini mungkin melibatkan peningkatan efisiensi operasional, manajemen sumber daya yang lebih baik, serta perbaikan sistem dan prosedur yang ada. Dengan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan, rumah sakit dapat menciptakan lingkungan yang lebih baik bagi pasien dan memperkuat ikatan mereka dengan rumah sakit.
- c. Pentingnya Kepercayaan: Penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mereka. Oleh karena itu, RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso perlu mengutamakan upaya untuk membangun dan memperkuat kepercayaan pasien. Ini dapat dicapai melalui komunikasi terbuka dan transparan, memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pasien, serta memastikan kerahasiaan dan privasi pasien terjaga. Kepercayaan yang kuat antara rumah sakit dan pasien dapat membantu mempertahankan loyalitas pasien dalam jangka panjang.
- d. Keunggulan Bersaing: Dalam industri pelayanan kesehatan yang kompetitif, keunggulan bersaing sangat penting. Dengan meningkatkan kinerja organisasi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pasien, RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso dapat membedakan dirinya dari pesaingnya. Pasien cenderung memilih rumah sakit yang memberikan pengalaman

positif, kualitas pelayanan yang baik, dan menciptakan kepercayaan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat membantu rumah sakit dalam merencanakan strategi pemasaran dan pengembangan yang lebih baik untuk meningkatkan loyalitas pasien dan mencapai keunggulan bersaing.

- e. Hubungan yang Berkelanjutan dengan Pasien: Penelitian ini menunjukkan pentingnya menjaga hubungan yang berkelanjutan dengan pasien. Loyalitas pasien tidak hanya berdampak pada pengulangan kunjungan, tetapi juga pada promosi positif melalui mulut ke mulut. RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso dapat memanfaatkan temuan penelitian ini untuk mengembangkan program pascaperawatan, memberikan tindak lanjut yang baik setelah perawatan, dan membangun komunikasi yang teratur dengan pasien untuk mempertahankan hubungan yang kuat.

Dalam rangka mengoptimalkan hasil penelitian ini, RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso dapat merancang dan menerapkan strategi yang spesifik untuk meningkatkan kinerja organisasi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pasien. Dengan melakukan hal ini, rumah sakit dapat meningkatkan loyalitas pasien, memperkuat posisinya di pasar, dan memberikan pelayanan yang unggul kepada masyarakat.

5.3 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Saran untuk RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

- a. Mengacu pada kesimpulan yang menyatakan bahwa kinerja organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien, hendaknya RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso sedapat mungkin meningkatkan dan memperhatikan aspek-aspek dalam menganalisa kebutuhan kualitas pelayanan dengan ketersediaan kinerja organisasi yang mungkin dilakukan.
 - b. Hasil pengujian membuktikan pengaruh tidak langsung kinerja organisasi, kompetensi dan kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien melalui variabel *intervening* kepuasan pasien yang nilainya lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsungnya. Disarankan agar RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso memperhatikan tingkat kepercayaan pasien. Sehingga mampu meningkatkan kinerja secara langsung dan tidak membutuhkan variabel perantara seperti kepuasan pasien dalam meningkatkan loyalitas pasien.
2. Bagi penelitian Selanjutnya
- a. Penelitian yang akan datang disarankan agar mempertimbangkan faktor-faktor lain yang turut berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien seperti kepemimpinan, kompensasi/insentif dan disiplin kerja.
 - b. Penelitian selanjutnya juga dapat memperluas orientasi penelitian pada lingkup organisasi yang lebih besar atau populasi yang lebih besar. Seperti melibatkan pasien yang belum memiliki jabatan

struktural atau mengukur jenis kepasienan yang lain, misal pasien fungsional.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(2), 1653-1664.
- Al Hasin, M. B. A. (2017). Pengaruh Inovasi Melalui Media Online Terhadap Kepercayaan Merek, Loyalitas Merek, dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(2).
- Al Qohirie, Mohammad Irfan. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Medan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Amri, S., & Setyawan, R. (2021). The Effect of Trust on Patient Satisfaction: The Mediating Role of Commitment to Trust. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 10(1), 13-20.
- Ancok, D. (2012). *Psikologi kepemimpinan dan inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Andromeda, Kevin. 2015. "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Keragaman Produk Pakaian Via Online Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online (Studi kasus pada mahasiswa belanja online pada FEB Universitas Muhammadiyah Surakarta)"
- Antanegoro, R. Y., Sanusi, F., & Surya, D. (2017). Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2).
- Ardiyanto, Roesdian Bayu. (2014). *Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Surakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Aribowo, Dwi Putra Jati dan Mahendra Adhi Nugroho. 2013. "Pengaruh Trust dan Perceived of Risk Terhadap Niat Untuk Bertransaksi Dengan Menggunakan E-Commerce". *Jurnal Nominal. FE-UNY Volume 2. Nomor 1. halaman 11-35*
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

- Ashari, Abdul Majid. (2019). *Analisis Inovasi, Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Kepuasan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Jember)..
- Aspiyah, Wardatul. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Genteng Kabupaten Banyuwangi* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Jember).
- Assauri, S., 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada
- Awoyemi, A. O., Oyeniran, O. A., & Awe, E. O. (2021). Organizational Performance and Patient Satisfaction in Nigerian Hospitals: A Study of Selected Public and Private Hospitals. *Journal of Healthcare Management*, 66(3), 211-222.
- Buchari Alma, (2011), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan. Kesembelian, Alfabeth, Bandung
- Cahyoadi, B., & Loisa, G. B. (2019). Pengaruh Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Untuk Meningkatkan Loyalitas Dengan Pencitraan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mahasiswa STKIP PGRI Tulungagung). *Indonesian Journal of Strategic Management*, 2(2).
- Christiani, C. C. C. (2013). Pengaruh Kinerja Aparat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal. *Serat Acitya*, 1(2), 17.
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public administration*, 94(1), 146-166.
- Ella, T., Agus, S., & Untrung, K. (2012). Analisis faktor-faktor kunci dari niat pembelian kembali secara online (study kasus pada konsumen fesh shop). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 19(2). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, September 2012, Hal. 126 – 141 Vol. 19, No. 2 ISSN: 1412-3126
- Elrado, Molden H. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Yang Menginap Di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(2).
- Fayumi, Ah, and Endang Tjahjaningsih. (2014). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan dan Dampaknya Pada Loyalitas (Studi Pada Klien Asuransi Prudential Pru Vision Kabupaten Pati). In *Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu Unisbank 2015*. Stikubank University.

- Firdayanti, Restika. 2012. "Persepsi Risiko Melakukan E-Commerce Dengan Kepercayaan Konsumen Dalam Membeli Produk Fashion". *Journal of Social and Industrial Psychology*. FP-UNNES. halaman 1-7.
- Fontana, Avanti. 2011. *Innovate We Can!*. Bekasi: Cipta Inovasi Sejahtera
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gong, Taeshik, and Youjae Yi. (2018). The effect of service quality on customer satisfaction, loyalty, and happiness in five Asian countries. *Psychology dan Marketing*, 35(6), 427-442.
- Griffin, J. (2016). *Customer Loyalty : Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan. Pelanggan*, Terj. Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara. Ikatan Akuntan Indoneisa
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Hidayat, D. R., & Firdaus, M. R. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan:(Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya). *Jurnal Wawasan Manajemen*, 2(3), 237-250.
- Hidayati, Tetra. (2014). Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Serta Kepercayaan Masyarakat pada Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon. *Journal of Innovation in Business and Economics*, 5(1), 45-62.
- Huang, Ping-Lung, Bruce CY Lee, and Ching-Chin Chen. (2019). The influence of service quality on customer satisfaction and loyalty in B2B technology service industry. *Total Quality Management dan Business Excellence*, 30(13-14), 1449-1465.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat. Bahasa Edisi Keempat. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasinem, Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.

- Kasmir. (2017). Analisis Laporan Keuangan. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Kesuma, E., & Amri, M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotel Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 4(4), 176-192.
- Kotler, Philip & Gary Amstrong. (2011). *Principle Of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane. 2012. *Marketing Management*. Edisi 14. Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2016. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Ke. 9. Jakarta: Erlangga.
- Lee, J. H., Kim, K. Y., Lee, J., & Kim, M. J. (2020). The impact of service quality on patient satisfaction in a hospital setting: perspectives of a developed country. *BMC health services research*, 20(1), 1-10.
- Limakrisna, Nandan dan Wilhelmus Hary Susilo. (2012) *Manajemen Pemasaran Teori dan. Aplikasi dalam Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat
- Maharani, A.D. 2010. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang.
- Mahmudi 2015, *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP. STIM YKPN.
- Manap, Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama, Mitra. Wacana Media, Jakarta.
- Moenardy, Khalid K., S. Z. Arifin, and Srikandi Kumadji. (2016). The effect of service quality and relationship marketing to customer value, customer satisfaction, switching cost, and customer retention: a case study on the customers of bank NTT at East Nusa Tenggara Province. *International journal of management and administrative sciences*, 3(4), 48-63.
- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moordiningsih. 2010. Studi Korelasi Efikasi Diri Dan Dukungan sosial Dengan Prestasi Akademik: Telaah Pada Siswa Perguruan Tinggi. *Indigenous, Jurnal Ilmiah Berskala Psikologi* vol.12, No. 1, Mei 2010: 37-46

- Mowen, John C. Michael Minor. 2012. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Mowen, J.C., dan Minor, M. 2010. *Consumer Behavior*, Prentice Hall, Inc.
- Mulya, A. C. (2014). Analisa Persepsi Pelanggan Terhadap Kinerja Agen Properti dan Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan di Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-8.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurmandi Achmad. *Menejemen Pelayanan Public*. Yogyakarta: PT Sinergi Visi.
- Panjie Muslim, P. M. (2016). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Wajib Pajak Dengan Menggunakan Metode Structural Equation Modelling (SEM) di Kantor Samsat Kota Cilegon Jl. Raya Merak Km 3
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah bank mandiri cabang veteran Denpasar Bali (Doctoral dissertation, Udayana University). *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No.1, 2016: 706-733.
- Prayogo, T., & Ismiyati, I. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1148-1162.
- Putra, Dhion. Gama. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12), 2118-2122
- Qomariah, Nurul. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur). *Jurnal aplikasi manajemen*, 10(1), 177-187.
- Rahman, Siskawati. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (persero) area Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1).
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Rezha, Fahmi. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981-990
- Rusandy, (2016) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap." (JMK) *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 1.3: 191-205.
- Rusbandi (2016) "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepercayaan Konsumen Survey pada One Art Production di Bandung", pembimbing Dr. Rahma Wahdinawaty, SE., M.Si.
- Sangadji , Etta Mamang & Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian–Pendekatan. Praktis dalam Penelitian*, Yogyakarta, ANDI.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis. Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sanggarwati, D. A., Fitrianty, R., & Suryaningtyas, S. (2017). Kinerja Staf Dan Efektivitas Kerja Aparat Pemerintah Desa Kramat Jegu Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(3).
- Sarwani, S. (2019). Pengaruh Kinerja Polri Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Sim Satlantas Polres Tanggamus. *Jurnal Simplex*, 2(2).
- Sembiring, Masana. 2012. *Budaya & Kinerja Organisasi : Perspektif Organisasi. Pemerintah*. Bandung : Fokus Media.
- Sholihin, Mahfud dan Dwi Ratmono. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Siagian, H., dan Cahyono, E., (2014), "Analisis Website Quality, Trust dan Loyalty. Pelanggan Online Shop", *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 8
- Sinambela 2014. *Refolusi pelayanan publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Siswadhi, F. (2016). Analisa pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan badan pertanahan nasional kabupaten kerinci terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Benefita*, 1(3), 177-183.
- Sugiama, Gima. (2008). *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*. Bandung: Guardaya.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sumaryadi, I. Nyoman., 2010, Sosiologi Pemerintahan. Penerbit: Ghalia. Indonesia
- Suparyanto & Rosad. 2015. Manajemen Pemasaran, In Media, Yogyakarta.
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Susanto, (2014). Manajemen Strategik komprehensif, Jakarta Erlangga
- Suseno, Gito, and Muchsin Muthohar. (2018). The effect of service Quality to customer satisfaction and loyalty in Sharia Bank. In *15th International Symposium on Management (INSYMA 2018)*. Atlantis Press.
- Sutarno. (2012). Serba Serbi Manajemen Bisnis. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Syauqi, F. Kualitas Layanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Galih Production. PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis Volume 4, Nomor 1, April 2019
- Tanjung, M. S. B. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Instansi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kepercayaan Masyarakat Sebagai Variabel Pemoderasi Pada Kantor Nagari Iii Koto Aur Malintang Kecamatan Iv Koto Aur Malintang Kabupaten Padang Pariaman* (No. vsrtw). Center for Open Science.
- Tjiptono & Chandra, G. (2012). Pemasaran Strategik. Edisi Kedua. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono Fandy. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi. Offset, Yogyakarta
- Trimaryani, D., Banani, A., & Setyanto, R. P. (2019). Peran Citra Merek Dalam Memediasi Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Merek Pengguna Smartphone Samsung Di Purwokerto. Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi, 21(3).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Lampiran 1

**PENGARUH KINERJA ORGANISASI, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP PADA LOYALITAS PASIEN
MELALUI KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso)**

Kepada Yth: Responden
di tempat

Dengan Hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan dalam rangka menyelesaikan studi pada program Magister Ilmu Manajemen Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember mengenai **“Pengaruh Kinerja Organisasi, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Pada Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso)”**, maka dengan ini dimohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner terlampir.

Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang bermanfaat, maka dari itu dimohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya dan jawaban yang anda berikan **dijamin kerahasiaannya** dan hanya akan digunakan untuk kepentingan ilmiah.

Atas kerja sama yang baik dan kesungguhan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Peneliti,

Didik Kurniyanto

NIM: 21050025

ITS MANDALA JEMBER

IDENTITAS PRIBADI

1. No. Responden :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Pendidikan :
5. Pekerjaan :

Untuk pertanyaan berikut ini, saudara dimohon untuk memberikan jawaban dengan nilai 1-5 pada baris yang sudah tersedia dengan tanda *check* (✓).

Dimana:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Kurang Setuju (KS)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Kinerja Organisasi						
No.	Uraian	STS	TS	KS	S	SS
1	RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso bersedia menurunkan biaya pengobatan dengan menggupayakan bantuan dari pihak lain (BPJS & dinsos).					
2	Kinerja Pegawai RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso didukung sarana prasarana yang disediakan.					
3	Kualitas layanan kesehatan RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso sudah baik.					
4	Saya merasa puas dengan kinerja Pegawai RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso.					
5	Pegawai RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso selalu menjaga nama baik di mata konsumen dan masyarakat					
Kualitas Pelayanan						
No.	Uraian	STS	TS	KS	S	ST
1	Pegawai RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso mampu memberikan pelayanan yang akurat.					
2	Pegawai RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso mampu membantu para pasien dan merespon permintaan mereka.					
3	Perilaku Pegawai RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso mampu menumbuhkan kepercayaan pengujung.					
4	RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso memahami masalah pengunjung dan bertindak demi kepentingan masyarakat.					

5	RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk kebutuhan pasien.					
Kepercayaan Pasien						
No.	Uraian	STS	TS	KS	S	ST
1	Saya merasa Pegawai RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso konsisten dalam memeberikan layanan kesehatan.					
2	Saya merasa Kualitas layanan kesehatan yang diterima sesuai dengan yang diiklankan.					
3	Saya merasa Pegawai RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso memiliki kepedulian dalam merespon keluhan pasien.					
4	Saya merasa Pegawai RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso memiliki kredibilitas untuk meningkatkan kepercayaan pasiennya.					
Kepuasan Pasien						
No.	Uraian	STS	TS	KS	S	ST
1	Saya merasa puas dengan produk layanan kesehatan serta obat-obatan yang diberikan RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso.					
2	Saya merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.					
3	Saya merasa bangga ketika melakukan pengobatan di RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso.					
4	Saya merasa tidak kesulitan dalam hal pembiayaan, karena ditanggung penuh oleh BPJS					
Loyalitas Pasien						
No.	Uraian	STS	TS	KS	S	ST
1	Saya merasa memiliki ikatan emosional dengan pelayanan RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso.					
2	Saya percaya bahwa akan sembuh hanya jika berobat di RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso.					
3	Saya merasa mendapatkan kemudahan dalam proses mendapatkan layanan kesehatan di RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso.					
4	Saya selalu mendapatkan pengalaman yang baik ketika mendapatkan layanan kesehatan di RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso.					
5	Saya akan merekomendasikan RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso ketika kawan atau kerabat membutuhkan layanan kesehatan					

Rekap Hasil Kuesioner

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Z1	Z2	Z3	Z4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
1	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	5	5	3
2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
8	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5
9	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
10	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
11	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4
12	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	5	3	4	3
13	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	4	3	4
14	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
15	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
16	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
17	4	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
18	4	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	3
19	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4
20	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4
21	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3
22	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
24	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Z1	Z2	Z3	Z4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
28	3	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4
29	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4
30	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	3
31	5	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	5	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3
34	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3
35	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4
36	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
37	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4
38	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
39	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5
40	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
42	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5
44	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4
49	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
50	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
51	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3
53	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Z1	Z2	Z3	Z4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
54	3	2	4	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2
55	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	5	4	5	3	4	5	3	3	4
58	2	3	3	4	2	2	4	3	2	3	3	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	3
59	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
60	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
61	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	2
62	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	3	3	5	3	3	4	3
63	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	4
64	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
65	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
66	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3
67	4	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
68	4	5	5	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3
69	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3	4
70	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4
71	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	5	3	2	3	4	3	3
72	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
73	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	3
74	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
78	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4
79	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
80	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Z1	Z2	Z3	Z4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
81	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
82	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
83	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4
84	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4
85	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
86	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3
87	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4
88	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
89	3	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
90	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
91	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3
92	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3
95	5	4	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3
96	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4
97	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
98	3	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4
99	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
100	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5
101	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
103	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5
104	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3
105	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Z1	Z2	Z3	Z4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
108	5	4	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3
109	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4
110	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
111	3	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4
112	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
113	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5
114	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
116	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
117	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
118	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
119	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
120	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
121	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	3
123	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4
124	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
125	4	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
126	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
127	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3
128	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3
131	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3
132	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Z1	Z2	Z3	Z4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
135	4	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
136	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
137	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
138	5	4	4	5	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4
139	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
141	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
143	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4
144	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2
145	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
146	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
147	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
148	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5
149	2	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3
150	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
151	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
152	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
153	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
154	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
155	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3
156	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3
157	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3
158	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	3	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4
160	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Z1	Z2	Z3	Z4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
164	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2
165	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
166	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
167	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
168	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
169	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2
170	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2
171	2	2	2	2	2	2	2	5	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
172	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
173	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	5	5	3
174	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4
175	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2
176	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2
177	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2
178	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2
179	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2
180	1	2	2	2	2	2	2	5	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
181	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
182	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	5	5	3
183	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4
184	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
185	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
186	4	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
187	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3
188	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Z1	Z2	Z3	Z4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
189	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	
190	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3
192	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
193	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	
195	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
196	3	4	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
197	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
198	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	2	4	4	4	2	4	4	
199	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	
202	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	
203	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
204	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	
206	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
207	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	
208	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
210	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	
211	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	
212	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	
214	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	
215	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Z1	Z2	Z3	Z4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
216	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
217	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
218	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
219	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5
220	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4
221	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
222	3	2	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
224	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
225	3	4	4	5	5	3	3	4	4	2	3	3	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	5
226	2	3	3	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	2	4
227	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4
229	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4
230	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	5	3	3	5	3
231	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	2	4	3	2	4	3	2
232	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
233	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
234	4	4	4	2	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
235	4	5	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
236	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
237	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	4
238	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	3	5	4	3	5
239	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	2	3	5	3	3	3	5	3	2	3	4	2	3
240	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
241	4	3	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5
242	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Z1	Z2	Z3	Z4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
246	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5
247	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
248	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5
249	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
251	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5
252	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4
253	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
254	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
255	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4
256	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
257	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
258	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
259	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4
260	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4
263	5	4	4	3	3	5	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4
264	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
266	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4
267	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
268	4	3	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
269	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Z1	Z2	Z3	Z4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
270	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
271	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4
272	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
273	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4
276	5	4	4	3	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
277	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4
278	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
279	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4
280	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
281	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5
282	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
284	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
285	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
286	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
287	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
288	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
289	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3
291	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4
292	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
293	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
294	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
295	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3
296	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Z1	Z2	Z3	Z4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3
299	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3
300	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3
303	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3
304	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4
305	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
306	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4
307	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
308	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5
309	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
311	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
312	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
313	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
314	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
315	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
316	3	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	5	3	3	4	5	3	4	3
317	2	4	3	3	4	2	3	4	4	3	2	4	4	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4
318	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
319	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
320	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2
321	4	5	5	4	2	4	3	2	5	4	3	4	2	4	5	4	3	4	3	4	4	3	2
322	4	5	5	5	2	3	3	2	5	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	5	3	2
323	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Z1	Z2	Z3	Z4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
324	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4
325	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3
326	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5	3
328	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
332	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
333	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
334	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
335	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
336	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
337	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4
338	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
339	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	3	3	5	4	3	4	4	4	4
340	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
341	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5
342	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
344	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
345	3	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	5	3	3	4	5	3	4	3
346	2	4	3	3	4	2	3	4	2	3	2	4	4	2	2	3	2	4	3	3	4	3	4
347	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
348	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
349	4	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2
350	4	5	5	4	2	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Z1	Z2	Z3	Z4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
351	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3
352	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4
353	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4
354	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3
355	2	2	2	2	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
356	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
357	2	2	2	2	5	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
358	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	3	3	2
359	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	5	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	5
360	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
361	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
362	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
363	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4
364	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
365	2	2	5	4	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5
366	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2
367	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2
368	2	2	2	2	2	2	2	5	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
369	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
370	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	5	5	3
371	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4
372	2	2	2	2	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
373	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
374	2	2	2	2	5	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
375	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	3	3	2
376	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	5	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	5
377	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Z1	Z2	Z3	Z4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
378	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
379	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
380	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4
381	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
382	2	2	5	4	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5
383	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2
384	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2
385	2	2	2	2	2	2	2	5	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
386	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
387	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	5	5	3
388	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4
389	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2
390	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2
391	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2
392	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2
393	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2
394	1	2	2	2	2	2	2	5	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
395	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
396	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	5	5	3
397	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4
398	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
399	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	5	5	3
400	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4

Lampiran 2

Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	.5	.5	.5
	2.00	57	14.3	14.3	14.8
	3.00	92	23.0	23.0	37.8
	4.00	229	57.3	57.3	95.0
	5.00	20	5.0	5.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	53	13.3	13.3	13.3
	3.00	99	24.8	24.8	38.0
	4.00	202	50.5	50.5	88.5
	5.00	46	11.5	11.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	57	14.3	14.3	14.3
	3.00	109	27.3	27.3	41.5
	4.00	204	51.0	51.0	92.5
	5.00	30	7.5	7.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	64	16.0	16.0	16.0
	3.00	88	22.0	22.0	38.0
	4.00	215	53.8	53.8	91.8
	5.00	33	8.3	8.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	62	15.5	15.5	15.5
	3.00	85	21.3	21.3	36.8
	4.00	208	52.0	52.0	88.8
	5.00	45	11.3	11.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	59	14.8	14.8	14.8
	3.00	75	18.8	18.8	33.5
	4.00	220	55.0	55.0	88.5
	5.00	46	11.5	11.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	58	14.5	14.5	14.5
	3.00	65	16.3	16.3	30.8
	4.00	204	51.0	51.0	81.8
	5.00	73	18.3	18.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	39	9.8	9.8	9.8
	3.00	119	29.8	29.8	39.5
	4.00	198	49.5	49.5	89.0
	5.00	44	11.0	11.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	35	8.8	8.8	8.8
	3.00	117	29.3	29.3	38.0
	4.00	215	53.8	53.8	91.8
	5.00	33	8.3	8.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	37	9.3	9.3	9.3
	3.00	103	25.8	25.8	35.0
	4.00	213	53.3	53.3	88.3
	5.00	47	11.8	11.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	60	15.0	15.0	15.0
	3.00	76	19.0	19.0	34.0
	4.00	211	52.8	52.8	86.8
	5.00	53	13.3	13.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	47	11.8	11.8	11.8
	3.00	109	27.3	27.3	39.0
	4.00	202	50.5	50.5	89.5
	5.00	42	10.5	10.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	63	15.8	15.8	15.8
	3.00	91	22.8	22.8	38.5
	4.00	199	49.8	49.8	88.3
	5.00	47	11.8	11.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	60	15.0	15.0	15.0
	3.00	75	18.8	18.8	33.8
	4.00	226	56.5	56.5	90.3
	5.00	39	9.8	9.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Z1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	25	6.3	6.3	6.3
	3.00	114	28.5	28.5	34.8
	4.00	215	53.8	53.8	88.5
	5.00	46	11.5	11.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Z2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	34	8.5	8.5	8.5
	3.00	118	29.5	29.5	38.0
	4.00	190	47.5	47.5	85.5
	5.00	58	14.5	14.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Z3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	59	14.8	14.8	14.8
	3.00	110	27.5	27.5	42.3
	4.00	187	46.8	46.8	89.0
	5.00	44	11.0	11.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Z4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	43	10.8	10.8	10.8
	3.00	108	27.0	27.0	37.8
	4.00	218	54.5	54.5	92.3
	5.00	31	7.8	7.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	59	14.8	14.8	14.8
	3.00	75	18.8	18.8	33.5
	4.00	226	56.5	56.5	90.0
	5.00	40	10.0	10.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	59	14.8	14.8	14.8
	3.00	57	14.3	14.3	29.0
	4.00	240	60.0	60.0	89.0
	5.00	44	11.0	11.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	58	14.5	14.5	14.5
	3.00	90	22.5	22.5	37.0
	4.00	195	48.8	48.8	85.8
	5.00	57	14.3	14.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	58	14.5	14.5	14.5
	3.00	70	17.5	17.5	32.0
	4.00	208	52.0	52.0	84.0
	5.00	64	16.0	16.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	66	16.5	16.5	16.5
	3.00	87	21.8	21.8	38.3
	4.00	201	50.3	50.3	88.5
	5.00	46	11.5	11.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Lampiran 3 : Uji Validitas

Factor Analysis

Correlation Matrix

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
Correlation	X1.1	1.000	.636	.524	.534	.439
	X1.2	.636	1.000	.618	.587	.406
	X1.3	.524	.618	1.000	.662	.490
	X1.4	.534	.587	.662	1.000	.676
	X1.5	.439	.406	.490	.676	1.000

Communalities

	Initial	Extraction
X1.1	1.000	.602
X1.2	1.000	.656
X1.3	1.000	.679
X1.4	1.000	.750
X1.5	1.000	.550

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Total	Initial Eigenvalues		Extraction Sums of Squared Loadings		
		% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.237	64.736	64.736	3.237	64.736	64.736
2	.699	13.985	78.721			
3	.475	9.503	88.223			
4	.326	6.523	94.746			
5	.263	5.254	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component 1
X1.1	.776
X1.2	.810
X1.3	.824
X1.4	.866
X1.5	.742

Extraction Method: Principal Component Analysis.^a

a. 1 components extracted.

Factor Analysis

Correlation Matrix

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
Correlation	X2.1	1.000	.692	.330	.561	.511
	X2.2	.692	1.000	.392	.593	.481
	X2.3	.330	.392	1.000	.376	.443
	X2.4	.561	.593	.376	1.000	.543
	X2.5	.511	.481	.443	.543	1.000

Communalities

	Initial	Extraction
X2.1	1.000	.668
X2.2	1.000	.693
X2.3	1.000	.388
X2.4	1.000	.650
X2.5	1.000	.592

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.991	59.813	59.813	2.991	59.813	59.813
2	.754	15.076	74.889			
3	.528	10.550	85.439			
4	.433	8.666	94.105			
5	.295	5.895	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component 1
X2.1	.817
X2.2	.833
X2.3	.623
X2.4	.806
X2.5	.769

Extraction Method: Principal Component Analysis.^a

a. 1 components extracted.

Factor Analysis

Correlation Matrix

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4
Correlation	X3.1	1.000	.550	.514	.626
	X3.2	.550	1.000	.581	.600
	X3.3	.514	.581	1.000	.569
	X3.4	.626	.600	.569	1.000

Communalities

	Initial	Extraction
X3.1	1.000	.663
X3.2	1.000	.687
X3.3	1.000	.647
X3.4	1.000	.725

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Total	Initial Eigenvalues		Extraction Sums of Squared Loadings		
		% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.722	68.039	68.039	2.722	68.039	68.039
2	.505	12.620	80.659			
3	.412	10.307	90.966			
4	.361	9.034	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component 1
X3.1	.815
X3.2	.829
X3.3	.804
X3.4	.851

Extraction Method: Principal Component Analysis.^a

a. 1 components extracted.

Factor Analysis

Correlation Matrix

		Z1	Z2	Z3	Z4
Correlation	Z1	1.000	.511	.506	.421
	Z2	.511	1.000	.313	.357
	Z3	.506	.313	1.000	.381
	Z4	.421	.357	.381	1.000

Communalities

	Initial	Extraction
Z1	1.000	.689
Z2	1.000	.524
Z3	1.000	.536
Z4	1.000	.502

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.252	56.295	56.295	2.252	56.295	56.295
2	.692	17.293	73.588			
3	.636	15.899	89.487			
4	.421	10.513	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component 1
Z1	.830
Z2	.724
Z3	.732
Z4	.709

Extraction Method: Principal Component Analysis.^a

a. 1 components extracted.

Factor Analysis

Correlation Matrix

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
Correlation	Y1	1.000	.692	.559	.781	.641
	Y2	.692	1.000	.591	.759	.696
	Y3	.559	.591	1.000	.612	.587
	Y4	.781	.759	.612	1.000	.649
	Y5	.641	.696	.587	.649	1.000

Communalities

	Initial	Extraction
Y1	1.000	.750
Y2	1.000	.776
Y3	1.000	.603
Y4	1.000	.805
Y5	1.000	.701

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Total	Sums of Squared Loadings	
	Total	% of Variance	Cumulative %		% of Variance	Cumulative %
1	3.635	72.701	72.701	3.635	72.701	72.701
2	.488	9.756	82.457			
3	.391	7.822	90.278			
4	.291	5.816	96.094			
5	.195	3.906	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component 1
Y1	.866
Y2	.881
Y3	.776
Y4	.897
Y5	.837

Extraction Method: Principal Component Analysis.^a

a. 1 components extracted.

Lampiran 4 : Uji Reliabilitas

Reliability

Scale: KINERJA ORGANISASI

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	400	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	400	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3.5200	.81625	400
X1.2	3.6025	.85810	400
X1.3	3.5175	.82850	400
X1.4	3.5425	.85734	400
X1.5	3.5900	.88252	400

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.7725	11.620	3.40878	5

Reliability

Scale: KUALITAS PELAYANAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	400	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	400	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3.6325	.87140	400
X2.2	3.7300	.92425	400
X2.3	3.6175	.80798	400
X2.4	3.6150	.76041	400
X2.5	3.6750	.80061	400

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.2700	10.348	3.21683	5

Reliability11`

Scale: KEPERCAYAAN PASIEN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	400	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	400	100.0

a. Listwise deletion based on all variabels in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	3.6425	.89257	400
X3.2	3.5975	.82898	400
X3.3	3.5750	.89239	400
X3.4	3.6100	.85717	400

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.4250	8.190	2.86179	4

Reliability

Scale: KEPUASAN PASIEN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	400	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	400	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Z1	3.7050	.75126	400
Z2	3.6800	.82420	400
Z3	3.5400	.87482	400
Z4	3.5925	.78293	400

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.5175	5.849	2.41854	4

Reliability

Scale: LOYALITAS PASIEN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	400	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	400	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	3.6175	.85617	400
Y2	3.6725	.85854	400
Y3	3.6275	.90043	400
Y4	3.6950	.90776	400
Y5	3.5675	.89859	400

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.1800	14.173	3.76471	5

Lampiran 5 : Uji analisis jalur H1, H2 dan H3

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan	.0000000	1.0000000	400
Kinerja	.0000000	1.0000000	400
Layanan	.0000000	1.0000000	400
Kepercayaan	.0000000	1.0000000	400

Correlations

		Kepuasan	Kinerja	Layanan	Kepercayaan
Pearson Correlation	Kepuasan	1.000	.789	.833	.875
	Kinerja	.789	1.000	.782	.854
	Layanan	.833	.782	1.000	.858
	Kepercayaan	.875	.854	.858	1.000
Sig. (1- tailed)	Kepuasan	.	.000	.000	.000
	Kinerja	.000	.	.000	.000
	Layanan	.000	.000	.	.000
	Kepercayaan	.000	.000	.000	.
N	Kepuasan	400	400	400	400
	Kinerja	400	400	400	400
	Layanan	400	400	400	400
	Kepercayaan	400	400	400	400

Variabels Entered/Removed^a

Model	Variabels Entered	Variabels Removed	Method
1	Kepercayaan, Kinerja, Layanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variabel: Kepuasan

b. All requested variabels entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.891 ^a	.794	.792	.45588379	1.337

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kinerja, Layanan

b. Dependent Variabel: Kepuasan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	316.699	3	105.566	507.946	.000 ^b
	Residual	82.301	396	.208		
	Total	399.000	399			

a. Dependent Variabel: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kinerja, Layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.249E-16	.023		.000	1.000		
	Kinerja	.100	.045	.100	2.247	.025	.261	3.834
	Layanan	.295	.045	.295	6.528	.000	.255	3.926
	Kepercayaan	.536	.054	.536	9.878	.000	.177	5.644

a. Dependent Variabel: Kepuasan

Coefficient Correlations^a

Model			Kepercayaan	Kinerja	Layanan
1	Correlations	Kepercayaan	1.000	-.573	-.586
		Kinerja	-.573	1.000	-.184
		Layanan	-.586	-.184	1.000
	Covariances	Kepercayaan	.003	-.001	-.001
		Kinerja	-.001	.002	.000
		Layanan	-.001	.000	.002

a. Dependent Variabel: Kepuasan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Kinerja	Layanan	Kepercayaan
1	1	2.664	1.000	.00	.03	.03	.02
	2	1.000	1.632	1.00	.00	.00	.00
	3	.218	3.497	.00	.61	.57	.00
	4	.119	4.741	.00	.35	.40	.98

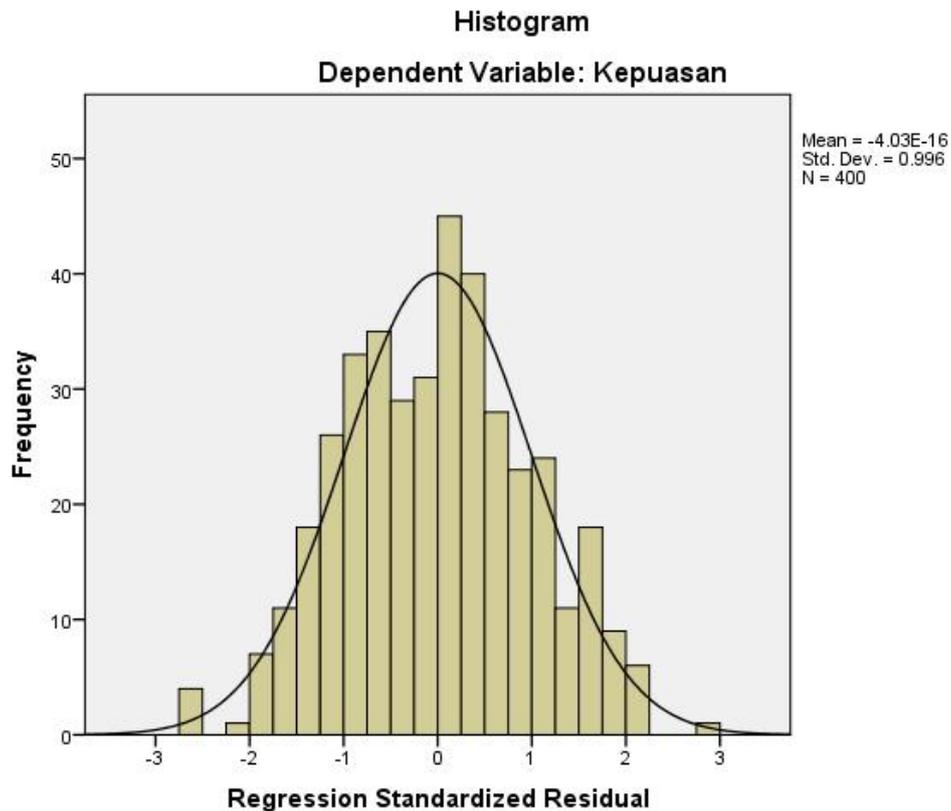
a. Dependent Variabel: Kepuasan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	-2.1874814	1.5387220	.0000000	.89091672	400
Std. Predicted Value	-2.455	1.727	.000	1.000	400
Standard Error of Predicted Value	.024	.106	.043	.015	400
Adjusted Predicted Value	-2.1967132	1.5437491	-.0003953	.89103327	400
Residual	-1.24060869	1.31600916	.00000000	.45416671	400
Std. Residual	-2.721	2.887	.000	.996	400
Stud. Residual	-2.744	2.920	.000	1.002	400
Deleted Residual	-1.26103056	1.34666264	.00039534	.45901429	400
Stud. Deleted Residual	-2.767	2.948	.000	1.004	400
Mahal. Distance	.068	20.693	2.993	2.857	400
Cook's Distance	.000	.050	.003	.005	400
Centered Leverage Value	.000	.052	.008	.007	400

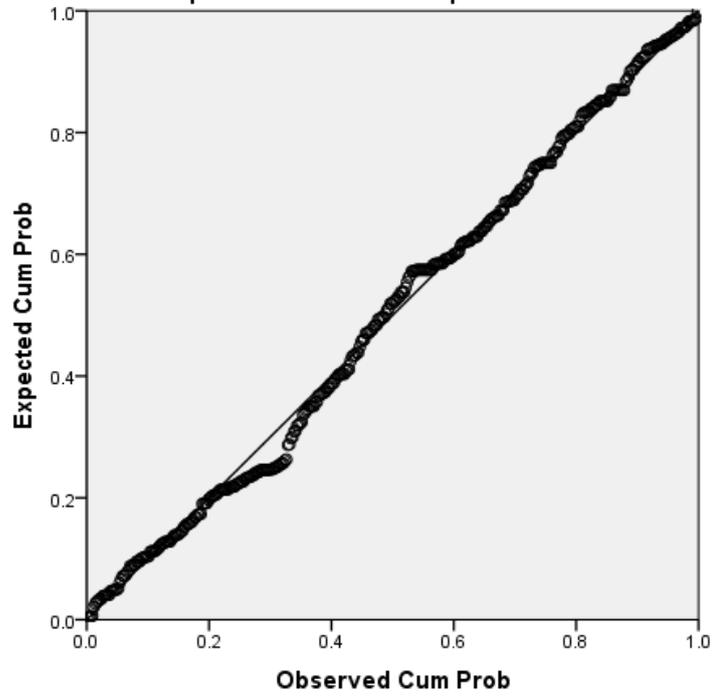
a. Dependent Variabel: Kepuasan

Charts



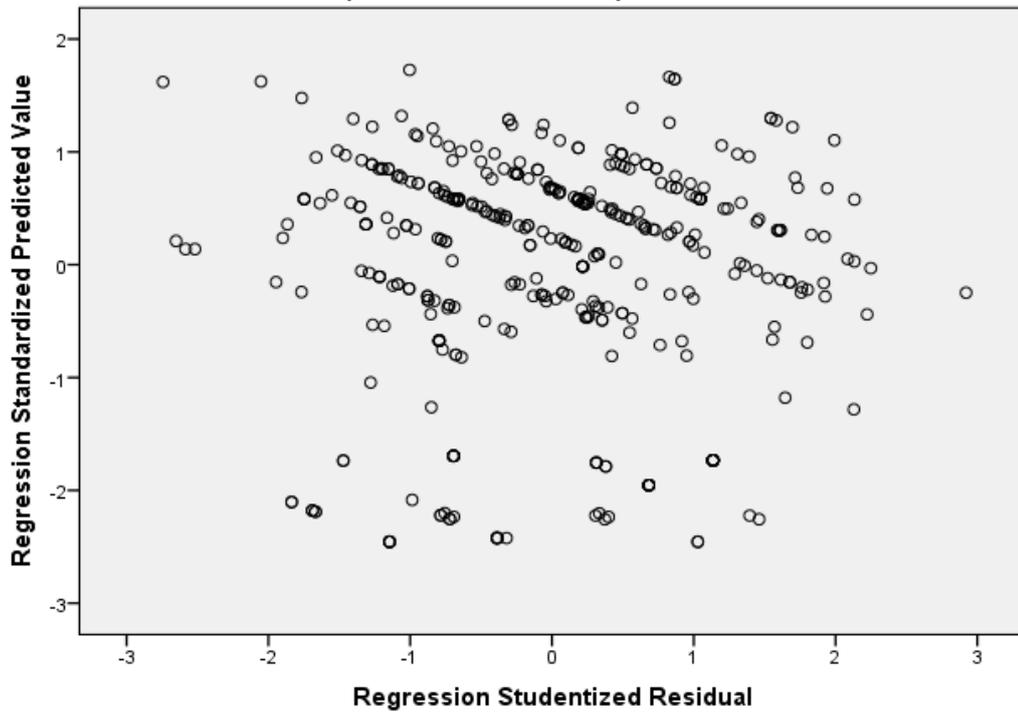
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan



Lampiran 6 : Uji analisis jalur H4, H5, H6 dan H7

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas	.0000000	1.0000000	400
Kinerja	.0000000	1.0000000	400
Layanan	.0000000	1.0000000	400
Kepercayaan	.0000000	1.0000000	400
Kepuasan	.0000000	1.0000000	400

Correlations

		Loyalitas	Kinerja	Layanan	Kepercayaan	Kepuasan
Pearson Correlation	Loyalitas	1.000	.840	.861	.898	.865
	Kinerja	.840	1.000	.782	.854	.789
	Layanan	.861	.782	1.000	.858	.833
	Kepercayaan	.898	.854	.858	1.000	.875
	Kepuasan	.865	.789	.833	.875	1.000
Sig. (1- tailed)	Loyalitas	.	.000	.000	.000	.000
	Kinerja	.000	.	.000	.000	.000
	Layanan	.000	.000	.	.000	.000
	Kepercayaan	.000	.000	.000	.	.000
	Kepuasan	.000	.000	.000	.000	.
N	Loyalitas	400	400	400	400	400
	Kinerja	400	400	400	400	400
	Layanan	400	400	400	400	400
	Kepercayaan	400	400	400	400	400
	Kepuasan	400	400	400	400	400

Variabels Entered/Removed^a

Model	Variabels Entered	Variabels Removed	Method
1	Kepuasan, Kinerja, Layanan, Kepercayaan ^b	.	Enter

a. Dependent Variabel: Loyalitas

b. All requested variabels entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.927 ^a	.859	.858	.37713402	1.722

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kinerja, Layanan, Kepercayaan

b. Dependent Variabel: Loyalitas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	342.819	4	85.705	602.578	.000 ^b
	Residual	56.181	395	.142		
	Total	399.000	399			

a. Dependent Variabel: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kinerja, Layanan, Kepercayaan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.504E-16	.019		.000	1.000		
	Kinerja	.194	.037	.194	5.225	.000	.258	3.883
	Layanan	.237	.039	.237	6.024	.000	.230	4.349
	Kepercayaan	.334	.050	.334	6.671	.000	.142	7.035
	Kepuasan	.222	.042	.222	5.334	.000	.206	4.848

a. Dependent Variabel: Loyalitas

Coefficient Correlations^a

Model		Kepuasan	Kinerja	Layanan	Kepercayaan	
1	Correlations	Kepuasan	1.000	-.112	-.312	-.445
		Kinerja	-.112	1.000	-.139	-.460
		Layanan	-.312	-.139	1.000	-.360
		Kepercayaan	-.445	-.460	-.360	1.000
Covariances		Kepuasan	.002	.000	-.001	-.001
		Kinerja	.000	.001	.000	-.001
		Layanan	-.001	.000	.002	-.001
		Kepercayaan	-.001	-.001	-.001	.003

a. Dependent Variabel: Loyalitas

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	Kinerja	Layanan	Kepercayaan	Kepuasan
1	1	3.497	1.000	.00	.02	.02	.01	.01
	2	1.000	1.870	1.00	.00	.00	.00	.00
	3	.230	3.895	.00	.73	.21	.00	.12
	4	.168	4.569	.00	.01	.70	.01	.58
	5	.105	5.770	.00	.24	.08	.98	.29

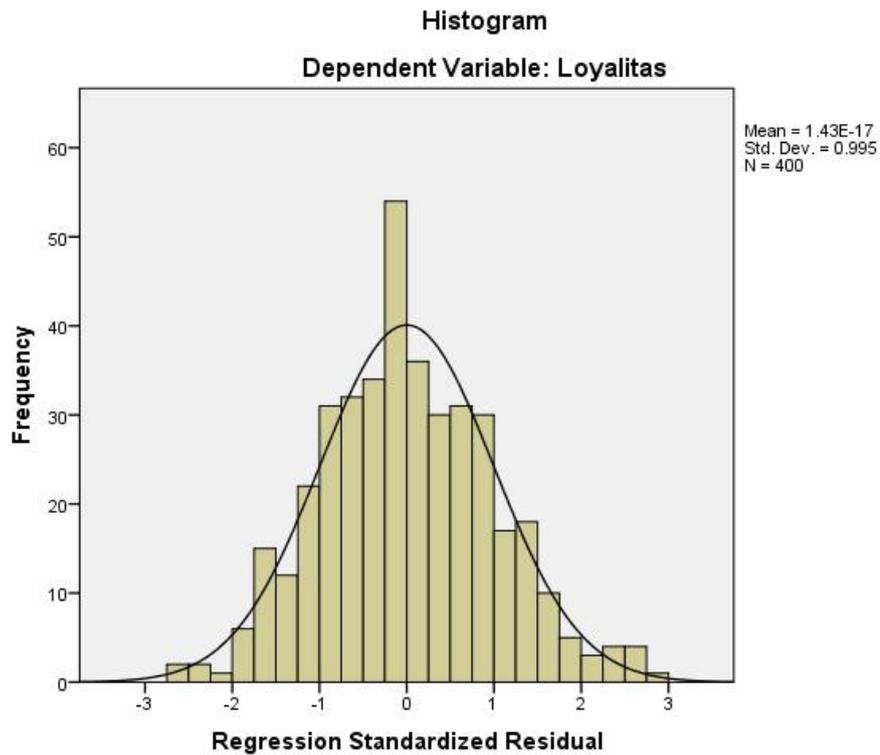
a. Dependent Variabel: Loyalitas

Residuals Statistics^a

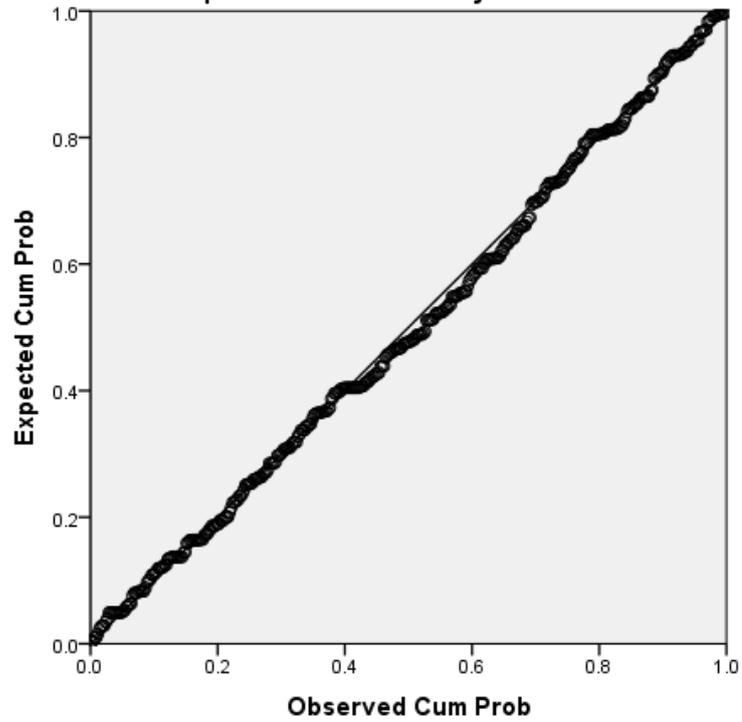
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	-2.3996491	1.5516083	.0000000	.92692815	400
Std. Predicted Value	-2.589	1.674	.000	1.000	400
Standard Error of Predicted Value	.020	.092	.040	.012	400
Adjusted Predicted Value	-2.4049711	1.5554787	.0002785	.92628494	400
Residual	-1.03668690	1.06060576	.00000000	.37523886	400
Std. Residual	-2.749	2.812	.000	.995	400
Stud. Residual	-2.766	2.824	.000	1.002	400
Deleted Residual	-1.04962742	1.06927919	-.00027848	.38024165	400
Stud. Deleted Residual	-2.790	2.849	.000	1.004	400
Mahal. Distance	.087	22.723	3.990	3.184	400
Cook's Distance	.000	.026	.003	.004	400
Centered Leverage Value	.000	.057	.010	.008	400

a. Dependent Variabel: Loyalitas

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Loyalitas



Scatterplot
Dependent Variable: Loyalitas

