

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, D. Z., Heri, H., Universitas, P., & Kuning, L. (2022). *Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pasien. Ncssr*, 269–274.
- Anak Agung Ratih Permata Sari, & Yasa, N. N. K. (2020). *Kepercayaan Pelanggan Di Antara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.Com*. Lakeisha.
- BPJS Kesehatan. (2014). *Panduan Praktis Sistem Rujukan Berjenjang*.
- Brown, L. D., Franco, L. M., Rafeh, N., & Hatzell, T. (1989). Quality assurance in health care of developing countries. *International Journal for Quality in Health Care*, 1(4), 197. <https://doi.org/10.1093/intqhc/1.4.197-a>
- Harmoko. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Martha Friska Multatuli medan. *Journal Of Medical Record*, 3(1), 10.
- Irawan, H. (2003). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. PT Elek Media Komputindo.
- Keumala, C. M., & Zanzibar, Z. (2020). Pelayanan Pihak Rumah Sakit Swasta Terhadap Pasien Miskin di Kota Lhokseumawe. *HUMANIS: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 37–51. <https://doi.org/10.52137/humanis.v6i1.12>
- Kotler, P., & Amstrong, G. (1992). *Dasar-Dasar Pemasaran* (5th ed.). Intermedia.
- Lameshow, S., Jr, D. W. H., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1997). Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan. In *Herd* (Vol. 4, Issue 4). drg Dibyoo Pramono SU, MDSE.
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. In *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* (Vol. 1, Issue 1).
- Maharani, R. A. N., & Alam, I. A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Selama Pandemi Covid-19 Pada Kebab Salahuddin. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(4), 235–242.

- Majelis Ulama Indonesia. (2016). Fatwa Majelis Ulama Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Imunisasi. *Bogor*.
- Mas'adi, G. A. (2002). *Fiqh Muamalat Konteksual* (1st ed.). Amzah.
- Mashuri. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.212>
- Moorhead, G., Griffin, R. W., Angelica, D., & Halim, D. A. (2013). *Perilaku Organisasi : Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Organisasi* (9th ed.). Salemba Empat.
- Muhammad Adam, S.E., M. B. A. (2018). *Manajemen Pemasaraan Jasa* (2nd ed.).
- Nurfajriani. (2020). Pengaruh Ekspektasi Pelanggan (Harapan Pelanggan) Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet (Studi Kasus Pada Pelanggan Internet Pt. Telkom Cabang Bima).
- Pemkab Labuhan Batu Selatan. (2021). *Pemerintah Kabupaten Labuhan Batu Selatan*. <https://labuhanbatuselatankab.bps.go.id/>
- Peraturan Pemerintah. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitian*. 086146.
- Permenkes. (2008). *Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Skait*. 1, 55.
- Permenkes RI. (2012). *Permenkes RI Nomor 001 tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan*. 10.
- Permenkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Permenkes RI No 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*, 21(1), 216.
- Permenkes RI. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien*, 1(1), 1–8.
- Permenkes RI. (2023). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 3 tahun 2023. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan*.

- Perpres RI. (2018). Peraturan Presiden tentang Jaminan Kesehatan. In *Pemerintah Republik Indonesia* (pp. 1–74).
- R Kiki. (2019). Perbedaan Tingkat Loyalitas Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Muslimat Ponorogo. *Society*, 2(1), 1–19.
- Rifa'i, K. (2019). Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction); Membangun Loyalitas Pelanggan. *Zifatama Publisher*, 1–191.
- Risnakes RI. (2017). Badan Penelitian dan Pengembangan Riset Ketenagaaan di Bidang Kesehatan 2017. *Badan Penelitian Dan Pengembangan Riset Ketenagaaan Di Bidang Kesehatan 2017*, 1, 5.
- RSUD Kota Pinang. (2022). *Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang*.
- Santoso, S. B. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Peserta BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Emosional Sebagai Variabel Pemeditasi*. Santoso, Slamet Budi.
- Setiawan, S. (2011). *Loyalitas Pelanggan*.
- Setyanda, Y. O. G., Machmud, R., & Putra, A. S. (2021). Hubungan Kualitas Komunikasi Dokter Ggi dengan Loyalitas Pasien. *B-Dent: Jurnal Kedokteran Gigi Universitas Baiturrahmah*, Vol 7, No.2: Page 136-142, 7(2), 136–142.
- Shinta, A. (2020). *Manajemen Pemasaran* (Vol. 3, Issue 1). <https://doi.org/10.47467/elmal.v3i1.329>
- Sihab, M. Q. (2002). *Tafsir Al-Mishbah*. Lentera Hati.
- Sugiyono P.D. (2017). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuwantitatif,Kuwalitatif,R&D). In *Alfabbeta Pres*. Alfabeta.
- Surya, I. (2020). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepercayaan, dan Pengalaman terhadap Loyalitas Pelanggan Sawasdee Thai Seafood Restaurant Multatuli. In ... *Karya Ilmiah Mahasiswa Fakultas Sosial Sains*.
- T.Engka, M. G. (2021). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di Siloam Hospitals Balikpapan. *Pasien Di Siloam Hospitals Balikpapan the Effect of Patient Satisfaction on Patient Loyalty At Siloam Hospitals Balikpapan Mark Green T . Engka*.
- Tiong, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Effect Of Quality Of Service To Customer Loyalty Pt . Primagum Sejati In Makassar.

- Tjiptono, F. (2015). Strategi Pemasaran. In Andi (Ed.), *Strategi Pemasaran* (4th ed.).
- Tjiptono, F., & Anastasia, D. (2003). *Total Quality Management* (5th ed.).
- Umar, H. (2015). *Studi Kelayakan Bisnis* (Revisi 3). PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Utami, A. (2015). Universitas Muhammadiyah St]Rakarta Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat. *Naskah Publikasi*.
- Vigaretha, G., & Handayani, O. W. K. (2018). Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(4), 543–552. <https://doi.org/10.15294/higeia.v2i4.23893>
- Wardani, F. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Rawat Jalan di RSUD Kota Pinang. *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Rawat Jalan Di RSUD Kota Pinang*, 11(2), 430–439.
- Widodo, M. R., & Prayoga, D. (2022). Kepuasan dan Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan di Fasilitas Kesehatan Primer: Sebuah Tinjauan Literatur. *JIIP* -



LAMPIRAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Lampiran 1 Surat Izin Survei Awal dan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683

Nomor : B.1192/Un.11/KM.I/PP.00.9/03 /2023

22 Maret 2023

Lampiran : -

Hal : Izin Riset

Yth. Bapak/Ibu Kepala Untuk melakukan survei awal dan riset penelitian

Assalamulaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama	: Dinda Sri Kesuma
NIM	: 0801193398
Tempat/Tanggal Lahir	: Kotapinang, 06 Mei 2001
Program Studi	: Ilmu Kesehatan Masyarakat
Semester	: VIII (Delapan)
Alamat	: AEK TOROP TIMUR KM 6 Kelurahan ASAM JAWA Kecamatan TORGAMBA

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di Jl. Prof. Jl. H. Yamin Jl. Kota Pinang - Gunung Tua, Kota Pinang, Kec. Kota Pinang, Kab. Labuhanbatu Selatan, Sumatera Utara 21464, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karya Ilmiah) yang berjudul:

Determinan Loyalitas Berkunjung Ulang Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 22 Maret 2023
a.n. DEKAN
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan





Digitally Signed
Dr. Mhd. Furgan, S.Si., M.Comp.Sc.
NIP. 198008062006041003

Tembusan:

- Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN Sumatera Utara Medan

Lampiran 2 Surat Balasan Diperbolehkan Melakukan Penelitian

	PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN UPT.RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Jalan Istana No. 26 Kotapinang Labuhabatu Selatan Telp/Fax (0624) 496766 E-Mail : rsud_kotapinang@yahoo.co.id KOTAPINANG	Kode Pos 21464
	Kotapinang, 27 Maret 2023 Kepada Yth : Universitas Islam Negeri di _____ Tempat	
Nomor : 445/600 /RSUD/1/2023 Sifat : Biasa Lampiran : - Perihal : Izin Riset		
<p>Sehubungan dengan surat masuk dari Universitas Islam Negeri Fakultas Kesehatan Masyarakat Nomor : B.1198/Un.11/KM.1/PP.00.9/03/2023 Tanggal 23 Maret 2023 Perihal Permohonan Izin Riset atas nama :</p> <p>Nama : Dinda Sri Kesuma NIM : 0801193398 Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat</p> <p>Maka melalui surat ini kami sampaikan bahwa pihak RSUD Kotapinang tidak keberatan dan memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk melakukan Izin Riset, namun tetap mengikuti aturan dan kebijakan yang ada di RSUD Kotapinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan.</p> <p>Demikian surat ini disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, atas kerjasamanya kami ucapkan Terimakasih.</p>		
Kotapinang, 27 Maret 2023 Direktur UPT RSUD Kotapinang Kab. Labuhanbatu Selatan  dr. Ahmad Ridwan Ritonga Pembina P.IV NIP.19730421 200701 1 004		

Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian

 **PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**
UPT.RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTAPINANG
Jl. Istana No. 26 kotapinang Fax : 0624496766 KodePos 21464

SURAT KETERANGAN SELESAI RISET
NOMOR : 445/157 /RSUD/1/2023

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. Ahmad Ridwan Ritonga
NIP : 19730427 200701 1 004
Pangkat/Gol : Pembina / IV a
Jabatan : Direktur UPT. Rumah Sakit Umum Daerah Kotapinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Menerangkan bahwa :

Nama : Dinda Sri Kesuma
NIM : 0801193398
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat

Telah selesai melakukan riset di Rumah Sakit Umum Daerah Kotapinang kabupaten Labuhanbatu Selatan mulai tanggal 27 Maret s/d 27 April 2023 dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “ Determinan Loyalitas Berkunjung Ulang Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kotapinang”

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat dipergunakan semestinya

Dikeluarkan di : Kotapinang
Pada Tanggal : 27 April 2023
Direktur UPT.RSUD Kotapinang
Kab. Labuhanbatu Selatan


dr. Ahmad Ridwan Ritonga
Pembina IV a
NIP. 19730427 200701 1 004

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

KUESIONER
DETERMINAN LOYALITAS BERKUNJUNG ULANG
PASIEN BPJS PBI DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KOTA PINANG

Dengan hormat,

Saya Dinda Sri Kesuma, mahasiswi Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU). Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk memenuhi kelengkapan penyusunan skripsi dengan judul “Determinan Loyalitas Berkunjung Ulang Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang”. Sehubungan dengan hal tersebut saya membutuhkan bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu untuk berkenan meluangkan waktu mengisi kuesioner. Sebelum menjawab pertanyaan penelitian dimohon untuk membaca petunjuk pengisian kuesioner. Bapak/Ibu diminta untuk mengisi identitas diri sebagai kelengkapan data penelitian dan data akan saya jaga kerahasiaannya.

Bantuan Bapak/Ibu sangat berharga bagi penelitian yang sedang saya. Atas kerja sama dan kesedian dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian saya mengucapkan terimakasih.

Hormat saya

Peneliti (Dinda Sri Kesuma)

Lampiran 5 Hasil Analisis Univariat, Bivariat dan Normalitas

1. Univariat

Total Kompetensi Teknis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	1	,8	,8	,8
4	10	8,2	8,2	9,0
7	20	16,4	16,4	25,4
8	7	5,7	5,7	31,1
9	4	3,3	3,3	34,4
10	9	7,4	7,4	41,8
11	8	6,6	6,6	48,4
12	18	14,8	14,8	63,1
13	14	11,5	11,5	74,6
14	12	9,8	9,8	84,4
15	7	5,7	5,7	90,2
16	8	6,6	6,6	96,7
17	4	3,3	3,3	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Total Akses Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 6	3	2,5	2,5	2,5
7	7	5,7	5,7	8,2
8	6	4,9	4,9	13,1
9	8	6,6	6,6	19,7
10	3	2,5	2,5	22,1
11	6	4,9	4,9	27,0
12	4	3,3	3,3	30,3
13	12	9,8	9,8	40,2
14	17	13,9	13,9	54,1
15	15	12,3	12,3	66,4
16	8	6,6	6,6	73,0
17	5	4,1	4,1	77,0
18	4	3,3	3,3	80,3
19	5	4,1	4,1	84,4
20	6	4,9	4,9	89,3
21	4	3,3	3,3	92,6
22	2	1,6	1,6	94,3
23	3	2,5	2,5	96,7
24	3	2,5	2,5	99,2
25	1	,8	,8	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Total Efektivitas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 11	1	,8	,8	,8
13	1	,8	,8	1,6
14	5	4,1	4,1	5,7
15	14	11,5	11,5	17,2
16	20	16,4	16,4	33,6
17	10	8,2	8,2	41,8
18	15	12,3	12,3	54,1
19	18	14,8	14,8	68,9
20	16	13,1	13,1	82,0
21	7	5,7	5,7	87,7
23	1	,8	,8	88,5
24	1	,8	,8	89,3
25	5	4,1	4,1	93,4
26	2	1,6	1,6	95,1
28	3	2,5	2,5	97,5
29	3	2,5	2,5	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Total Hubungan Antar Individu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
9	2	1,6	1,6	1,6
10	1	,8	,8	2,5
11	2	1,6	1,6	4,1
12	8	6,6	6,6	10,7
13	11	9,0	9,0	19,7
14	19	15,6	15,6	35,2
15	7	5,7	5,7	41,0
16	9	7,4	7,4	48,4
17	15	12,3	12,3	60,7
18	14	11,5	11,5	72,1
19	3	2,5	2,5	74,6
Valid 20	6	4,9	4,9	79,5
21	7	5,7	5,7	85,2
23	2	1,6	1,6	86,9
25	3	2,5	2,5	89,3
30	3	2,5	2,5	91,8
31	2	1,6	1,6	93,4
32	2	1,6	1,6	95,1
33	1	,8	,8	95,9
34	3	2,5	2,5	98,4
35	1	,8	,8	99,2
36	1	,8	,8	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Total Berkelanjutan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	97	79,5	79,5	79,5
4	1	,8	,8	80,3
6	3	2,5	2,5	82,8
Valid 8	3	2,5	2,5	85,2
9	5	4,1	4,1	89,3
10	13	10,7	10,7	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Total Efisiensi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	7	5,7	5,7	5,7
4	1	,8	,8	6,6
5	26	21,3	21,3	27,9
6	8	6,6	6,6	34,4
7	12	9,8	9,8	44,3
8	26	21,3	21,3	65,6
9	15	12,3	12,3	77,9
Valid 10	7	5,7	5,7	83,6
11	6	4,9	4,9	88,5
12	2	1,6	1,6	90,2
17	1	,8	,8	91,0
18	2	1,6	1,6	92,6
19	4	3,3	3,3	95,9
20	1	,8	,8	96,7
21	1	,8	,8	97,5
22	3	2,5	2,5	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Total Keamanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2,5	2,5	2,5
	3	6	4,9	4,9	7,4
	4	16	13,1	13,1	20,5
	5	19	15,6	15,6	36,1
	6	21	17,2	17,2	53,3
	7	18	14,8	14,8	68,0
	8	4	3,3	3,3	71,3
	9	17	13,9	13,9	85,2
	10	7	5,7	5,7	91,0
	11	10	8,2	8,2	99,2
	16	1	,8	,8	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Total Fasilitas Pendukung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	16	2	1,6	1,6	1,6
	17	2	1,6	1,6	3,3
	18	2	1,6	1,6	4,9
	19	4	3,3	3,3	8,2
	20	9	7,4	7,4	15,6
	21	18	14,8	14,8	30,3
	22	7	5,7	5,7	36,1
	23	12	9,8	9,8	45,9
	24	9	7,4	7,4	53,3
Valid	25	5	4,1	4,1	57,4
	26	11	9,0	9,0	66,4
	27	11	9,0	9,0	75,4
	28	8	6,6	6,6	82,0
	29	14	11,5	11,5	93,4
	30	2	1,6	1,6	95,1
	31	3	2,5	2,5	97,5
	32	2	1,6	1,6	99,2
	34	1	,8	,8	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Total Loyalitas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	3	2,5	2,5	2,5
4	3	2,5	2,5	4,9
5	8	6,6	6,6	11,5
6	7	5,7	5,7	17,2
7	13	10,7	10,7	27,9
8	9	7,4	7,4	35,2
9	15	12,3	12,3	47,5
Valid 10	17	13,9	13,9	61,5
11	12	9,8	9,8	71,3
12	11	9,0	9,0	80,3
13	11	9,0	9,0	89,3
14	1	,8	,8	90,2
16	8	6,6	6,6	96,7
17	4	3,3	3,3	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Statistics

	K.T	A.P	Efek Tivitas	H.A.I	Ber kelanjutan	Efi siensi	Kea mana n	F.P	Loyalitas
N Valid	122	122	122	122	122	122	122	122	122
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	10,82	14,30	18,59	17,85	4,20	8,41	6,69	24,35	9,74
Median	12,00	14,00	18,00	17,00	3,00	8,00	6,00	24,00	10,00
Mode	7	14	16	14	3	5 ^a	6	21	10
Std. Deviation	3,633	4,596	3,602	6,001	2,482	4,306	2,533	3,859	3,379
Minimum	3	6	11	9	3	3	2	16	3
Maximum	17	25	29	36	10	22	16	34	17

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

2. Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		K.T	A.P	Efek tivitas	H.A.I	Berke Lanjutan	Efi siensi	Keama nan	F.P	Loya litas
N		122	122	122	122	122	122	122	122	122
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	10,82	14,30	18,59	17,85	4,20	8,41	6,69	24,35	9,74
	Std. Deviation	3,632	4,596	3,602	6,001	2,482	4,306	2,533	3,859	3,379
Most Extreme Differences	Absolute Positive Negative	,069 ,069 -,062	,084 ,047 -,084	,112 ,091 -,112	,120 ,062 -,120	,480 ,480 -,315	,121 ,072 -,121	,133 ,133 -,090	,073 ,073 -,048	,069 ,054 -,069
Kolmogorov-Smirnov Z		,760	,932	1,241	1,326	5,305	1,340	1,473	,804	,759
Asymp. Sig. (2-tailed)		,610	,351	,092	,059	,000	,055	,026	,537	,612

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

3. Bivariat

a. Hubungan Kompetensi Teknis Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas

Correlations

		Total Kompetensi Teknis	Total Loyalitas
Total Kompetensi Teknis	Pearson Correlation	1	,601**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	122	122
Total Loyalitas	Pearson Correlation	,601**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	122	122

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

b. Hubungan Akses Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas

Correlations

		Total Akses Pelayanan	Total Loyalitas
Total Akses Pelayanan	Pearson Correlation	1	,640**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	122	122
Total Loyalitas	Pearson Correlation	,640**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	122	122

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

c. Hubungan Efektivitas Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas

Correlations

		Total Efektivitas	Total Loyalitas
Total Efektivitas	Pearson Correlation	1	,312**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	122	122
Total Loyalitas	Pearson Correlation	,312**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	122	122

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

d. Hubungan Antar Individu Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas

Correlations

		Total Hubungan Antar Individu	Total Loyalitas
Total Hubungan Antar Individu	Pearson Correlation	1	,308**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	122	122
Total Loyalitas	Pearson Correlation	,308**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	122	122

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

e. Hubungan Berkelanjutan Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas

Correlations

		Total Berkelanjutan	Total Loyalitas
Spearman's rho	Total Correlation Coefficient	1,000	,019**
	Berkelanjutan Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	122	122
Loyalitas	Total Correlation Coefficient	,019**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	122	122

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

f. Hubungan Efisiensi Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas

Correlations

		Total Efisiensi	Total Loyalitas
Total Efisiensi	Pearson Correlation	1	,389**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	122	122
Total Loyalitas	Pearson Correlation	,389**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	122	122

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

g. Hubungan Keamanan Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas

Correlations

		Total Keamanan	Total Loyalitas
Total Keamanan	Correlation Coefficient	1,000	,213**
	Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	122	122
Total Loyalitas	Correlation Coefficient	,213**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	122	122

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

h. Hubungan Fasilitas Pendukung Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas

Correlations

		Total Fasilitas Pendukung	Total Loyalitas
Total Fasilitas Pendukung	Pearson Correlation	1	,629**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	122	122
Total Loyalitas	Pearson Correlation	,629**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	122	122

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

Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian

Foto bersama dengan Tenaga Penyuluh Kesehatan dan Pegawai Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang



Foto Gedung Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang



**Foto Tempat Parkiran dan Kamar Mandi Pada Rumah Sakit Umum
Daerah Kota Pinang**



Foto Tempat Pendaftaran Untuk Menuju Pilihan Pelayanan Poliklinik

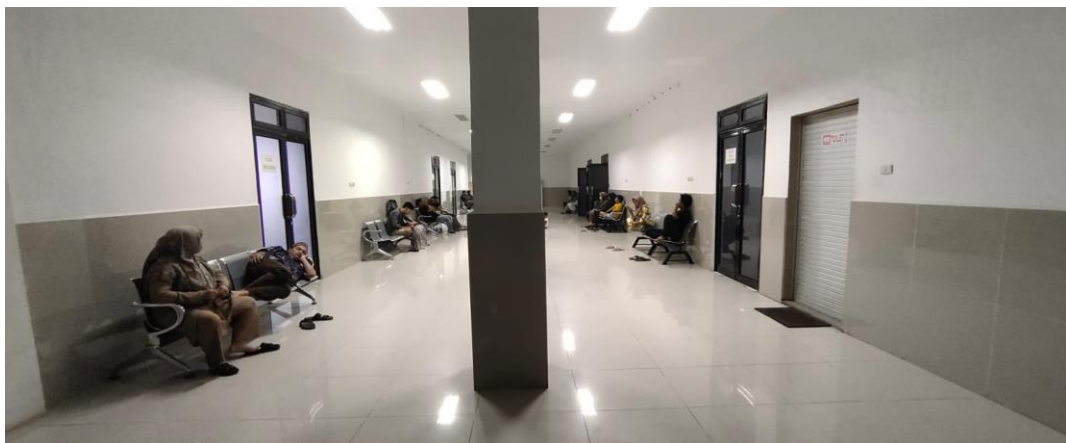


Foto Tempat Menunggu Pasien Berdasarkan Poliklinik yang dituju



Pengisian Kuesioner dengan Pasien Lanjut Usia dan Pasien Dewasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinnag



Pengisian Kuesioner dengan Pasien Ibu Hamil Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang