



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF
TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Banyumanik Semarang)**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata I

Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Zulfikar Akbar Sulistyono

NIM : 14020213120040

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2018

HALAMAN PERNYATAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Zulfikar Akbar Sulistiyono

NTM : 14020213120040

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Departemen : Ilmu Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan
Pasien (Studi pada Rumah Sakit Banyumanik Semarang)**

Adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari orang kripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka bersedia menocrima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan hilamana diperlukan.

Semarang, 26 November 2018
Pembuat Pernyataan,



Zulfikar Akbar Sulistiyono
14020213120040

HALAMAN PENGESAIAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien (Studi pada Rumah Sakit Banyumanik)

Nama Penyusun : Zulfikar akbar Sulistiyono

Departemen : Ilmu Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I



Dr. Sunarto, M.si
NIP: 19660727.199203.1.001

Semarang, 26 November 2018



Wakil Dekan I
Dr. Heci Pudjo Santoso, M.Si
NIP: 19610510.198902.1.002

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Widiartanto, S.Sos., M.AB



Dosen Penguji:

1. Dr. Widiartanto, S.Sos., M.AB
2. Drs. Agus Hermani DS, MM
3. Drs. Handojo Djoko Waloejo, M.Si



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Man jadda wajada”

(Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka ia akan berhasil, InsyaAllah)

“Anda tidak bisa pergi dari tanggung jawab esok hari dengan menghindarinya hari ini”

“Dunia itu penting tapi akhirot lebih penting dari dunia”

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF
TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Banyumanik Semarang)**

ABSTRAK

Semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam dunia bisnis menyebabkan persaingan yang semakin ketat dan memaksa pelaku bisnis untuk dapat mengikuti persaingan tersebut agar bisa tetap bertahan dan tumbuh dalam menjalankan suatu bisnis tertentu. Penelitian ini dilakukan pada RS Banyumanik. Dari wawancara terhadap berapa pasien RS Banyumanik diketahui adanya keluhan terhadap tarif dan kualitas yang diberikan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, RS Banyumanik harus memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya, diimbangi dengan tarif yang sesuai dengan apa yang diberikan oleh RS Banyumanik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan tarif (X_2) terhadap loyalitas pasien (Y) melalui kepuasan pasien pada RS Banyumanik. Tipe penelitian menggunakan *explanatory research* dengan metode pengumpulan data menggunakan wawancara dan alat pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampel sebesar 100 responden pasien RS Banyumanik dengan menggunakan metode *Non Probability Sampling* dengan syarat yang ditetapkan. Teknik analisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji sobel dengan alat *SPSS 23*.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh cukup kuat terhadap kepuasan pasien sebesar 33,4%, sebanding dengan tarif berpengaruh cukup kuat terhadap kepuasan pasien sebesar 25,6%. Sehingga diketahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memiliki pengaruh lebih besar di bandingkan tarif. Sedangkan dengan kualitas pelayanan berpengaruh cukup kuat terhadap loyalitas pasien sebesar 31,5%.sedangkan tarif berpengaruh terhadap loyalitas pasien sebesar 18,5%. Sehingga diketahui kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien memliki pengaruh lebih besar di bandingkan tarif.

Saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan loyalitas pasien yaitu meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit Banyumanik, seperti memberikan sirkulasi udara yang baik, tenaga medis dan non medis cepat dan tanggap, memberikan perhatian kepada semua pasien tanpa pilih, tenaga medis dan non medis lebih ramah dan sopan terhadap pasien.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, tarif, kepuasan pasien, loyalitas pasien

TOWARDS PATIENT SATISFACTION THROUGH PATIENT LOYALTY

(Case Study On Hospital Banyumanik, Semarang)

ABSTRACT

The more rapid development of science and technology in the business world led to an increasingly tight competition and forcing businesses to be able to follow the competition in order to stay afloat and grow in running a business certain. This research was conducted at RS Banyumanik. From the interview against how many patients the known existence of Banyumanik RS complaints against rates and quality are given. As a company engaged in the field of services, the HOSPITAL must provide Banyumanik good service towards its customers, balanced with the rates according to what provided by RS Banyumanik.

This research aims to know the influence of quality of service (X^1) and rates (X^2) against patient loyalty (Y) through patient satisfaction at RS Banyumnaik. Type of research uses explanatory research with data collection method using interviews and data collection tools using questionnaires with a sample of 100 respondents RS patients Banyumanaik using a Non Probability method Sampling with the terms specified. Analysis techniques using the test validity, reliability testing, simple linear regression, multiple linear regression, t-test, F-test and SPSS tool with sobel test 23.

From the results of the study showed that the quality of service effect strong enough against the patient's satisfaction of 33.4%, comparable to rates in effect strong enough against the patient's satisfaction of 25.6%. So the known quality of service to the satisfaction of the patients have a greater influence on compare rates. Whereas with the quality of service effect strong enough against patient loyalty of 31.5%. While tariff effect on patient loyalty of 18.5%. So the known quality of service to the loyalty of patients has a greater influence on compare rates.

Advice that can be given to increase the loyalty of the patient that is improving the quality of Hospital services, such as Banyumanaik provide good air circulation, medical and non-medical personnel is fast and responsive, giving attention to all patients without choice, medical and non-medical personnel more friendly and polite towards patients.

Keywords: quality of service, rates, patient satisfaction, patient loyalty

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Almarhum Ibu yang telah membimbing aku dari kecil sampai sekarang, menjadi semangat penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Mama, Kakak, dan Adikku yang tidak pernah lelah mendo'akanku serta mengajarkanku untuk selalu tegar, tanggung jawab dan bersabar.
3. Denny Aditya R. S.AB, Ahmad Yani, S.AB, Mindi Nurani S.AB, Novia Kasyareta, S.AB, Rendhy Yosua Putra Sinambela, Rivaldi idris S.AB, Miftahudin Hafiz S.AB, Aditya perkasa S.AB dan ika handayani putri, rafi oktovian teman berbagi cerita.
4. Antos setiyawan dan mas Bg' dll, terima kasih atas persahabatannya selama ini
5. Seluruh keluarga besar Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2013, terimakasih atas pengalamannya semoga kesuksesan menyertai kita semua.
6. Teman-Teman KKN Jepara, terima kasih atas canda dan tawanya.
7. Dan teman-teman serta saudara yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih atas do'a dan dukungannya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Alloh SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat untuk menyelesaikan program Strata I pada Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penulisan skripsi yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien”. penulis meyakini sepenuhnya bahwa tidak mungkin dapat menyelesaikan tanpa doa, bantuan, dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Bulan Prabawani, S.sos, MM, Ph.D, selaku ketua Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Dr. Widiartanto, S.Sos., M.AB selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu saat proses penyusunan skripsi.
4. Drs. Agus Hermani DS, MM selaku Dosen Wali yang telah membantu dalam perencanaan jadwal kuliah.
5. Drs. Handojo Djoko Waloejo, M.Si selaku dosen penguji yang telah menguji dan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi.

6. Akbar Kurniawan selaku Direktur Rumah Sakit Banyumnaik Semarang yang telah membantu dalam proses penelitian dan pembuatan skripsi.
7. Seluruh dosen pengajar Departemen Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
8. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya. Amin.

Semarang, 26 November 2018

Zulfikar Akbar Sulistiyono

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAN KEASLIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Tujuan Umum	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Tujuan Khusus	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Bagi Peneliti.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Bagi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.3 Bagi Pihak Lain.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Tarif.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.5 Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
1.5.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.7 Pengaruh tarif terhadap kepuasan pasien	Error! Bookmark not defined.
1.6 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
1.7 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1.7 Definisi Konsep	Error! Bookmark not defined.
1.7.1 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.

1.7.2	Tarif.....	Error! Bookmark not defined.
1.7.3	Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
1.7.4	Loyalitas pasien.....	Error! Bookmark not defined.
1.8	Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
1.8.1	Kualitas pelayanan	Error! Bookmark not defined.
1.8.2	Tarif.....	Error! Bookmark not defined.
1.8.3	Kepuasan pasien.....	Error! Bookmark not defined.
1.8.4	Loyalitas pasien.....	Error! Bookmark not defined.
1.9	Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.9.1	Tipe Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.9.2	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.9.3	Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.9.4	Skala Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
1.9.5	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.9.6	Teknik Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
1.9.7	Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.9.8	Teknik Analisa Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT BANYUMANIK		
	SEMARANG	Error! Bookmark not defined.
2.1	Sejarah berdirinya Rumah Sakit Banyumanik Semarang	Error! Bookmark not defined.
2.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3	Struktur Organisasi.	Error! Bookmark not defined.
2.4	Jam operasional.....	Error! Bookmark not defined.
2.5	Fasilitas Yang Diberikan Kepada Pasien	Error! Bookmark not defined.
2.6	Identitas Responden	Error! Bookmark not defined.
2.6.1	Identitas Responden Berdasarkan Umur	Error! Bookmark not defined.
2.6.2	Identitas Responden Berdasarkan Daerah Asal	Error! Bookmark not defined.
2.6.3	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
2.6.4	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	Error! Bookmark not defined.
2.6.5	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan ...	Error! Bookmark not defined.
2.6.6	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan Per Bulan	Error! Bookmark not defined.
3.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.1.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.

- 3.2 Persepsi Responden Mengenai Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pasien **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.1 Persepsi Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X_1) **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.1.1 *Tangibles* (Bukti Fisik) **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.1.2 *Reliability* (keandalan) **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.1.3 Responsiveness (daya tanggap) **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.1.4 *Assurance* (jaminan) **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.1.5 *Empathy* (empati) **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.1.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.1.7 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.2 Persepsi Responden Mengenai Harga (X_2) **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.2.1 Tanggapan responden mengenai Persepsi pasien terhadap tarif yang ditetapkan RS Banyumanik **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.2.2 Persepsi pasien tarif yang ditetapkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.2.3 Persepsi pasien tentang tarif dibandingkan dengan rumah sakit lainnya **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.2.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Tarif **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.2.5 Kategorisasi Variabel Harga **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3 Persepsi Responden kepuasan pasien (Z) **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.1 Keinginan untuk datang kembali ke rumah sakit Banyumanik pada saat membutuhkan **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.2 Merasa puas dengan kualitas yang telah diberikan oleh RS Banyumanik **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.3 Frekuensi pengajuan keluhan atau aduan pasien terhadap rumah sakit selama dirawat inap **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pasien **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3.4 Kategorisasi Variabel Kepuasan pasien **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.4 Persepsi Responden Loyalitas (Z) **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.4.1 Pembelian Produk atau Penggunaan Jasa Berulang berapa kali pasien menggunakan jasa pelayanan kesehatan **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.4.2 Merekomendasikan Jasa Pelayanan Kesehatan kepada Orang Lain **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.4.3 Memiliki kekebalan terhadap penawaran ke Rumah sakit lain **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.4.4 Melakukan pembelian ulang **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pasien **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.4.6 Kategorisasi Variabel Loyalitas Pasien **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan pasien (Z) **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.1 Uji Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien **Error! Bookmark not defined.**

- 3.3.2 Uji Regersi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.3 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.4 Uji Signifikansi Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Analisis Pengaruh Tarif (X_2) terhadap Kepuasan pasien (Z)**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.1 Uji Korelasi Tarif terhadap Kepuasan pasien ..**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.2 Uji Regersi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.3 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.1 Uji Signifikansi tarif terhadap kepuasan pasien**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6 Analisis Kepuasan pasein (Z) terhadap Loyalitas pasien (Y)**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.1 Uji Korelasi Kepuasan pasien terhadap Loyalitas Pasien**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.2 Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh kepuasan pasien terhadap Loyalitas Pasien**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.3 Uji Koefisien Determinasi kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.4 Uji Signifikansi kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien**Error! Bookmark not defined.**
- 3.7 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien **Error! Bookmark not defined.**
- 3.7.1 Uji Korelasi kualitas pasien dan tarif terhadap kepuasan Pasien**Error! Bookmark not defined.**
- 3.7.2 Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh kualitas pasien dan tarif terhadap kepuasan pasien Pasien**Error! Bookmark not defined.**
- 3.7.3 Uji Koefisien Determinasi kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien**Error! Bookmark not defined.**
- 3.7.4 Uji Signifikansi tarif terhadap kepuasan pasien**Error! Bookmark not defined.**
- 3.9 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien **Error! Bookmark not defined.**
- 3.9.1 Uji Korelasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien**Error! Bookmark not defined.**
- 3.9.2 Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien**Error! Bookmark not defined.**
- 3.9.3 Uji Regresi Linear Berganda Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien**Error! Bookmark not defined.**
- 3.9.4 Uji F**Error! Bookmark not defined.**
- 3.10 Analisis Uji Sobel..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.10.1 Uji Sobel**Error! Bookmark not defined.**
- 3.10.2 Uji Sobel**Error! Bookmark not defined.**

3.11 Pembahasan..... **Error! Bookmark not defined.**
BAB IV PENUTUP **Error! Bookmark not defined.**
4.1 Kesimpulan **Error! Bookmark not defined.**
4.2 Saran **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Rawat Inap RS Banyumanik Semarang Tahun 2014-2016.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.2 Indeks Keselamatan Pasien periode 2016.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.3 Hasil Wawancara Pendahuluan Mengenai Tarif RS Kepada 5 Pasien	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.5 Matriks Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.6 Interpretasi Koefisien Korelasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Umur Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2 Daerah Asal Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.3 Jenis Kelamin Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.4 Pendidikan terakhir responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.5 Pekerjaan Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.6 Tingkat Penghasilan Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Tarif.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pasien	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Variabel X, Y, dan Z.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.6 Kondisi fisik bangunan rumah sakit banyumanik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.7 Sirkulasi udara di dalam ruangan RS	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.8 Penerangan di dalam ruangan RS	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.9 Luas ruangan RS banyumanik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.10 Ruang Rumah Sakit Banyumanik Semarang bebas rokok	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 11 Prosedur penerimaan pasien Rumah sakit Banyumanik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 12 Daya tanggap dokter RS Banyumanik Semarang terhadap keluhan pasien.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 13 Daya tanggap perawat RS Banyumanik Semarang terhadap keluhan pasien.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 14 Kecepatan tenaga administrasi RS Banyumanik Semarang terhadap pasien.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 15 Perhatian yang diberikan dokter kepada pasien RS Banyumanik Semarang.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.16 Perhatian yang diberikan perawat kepada pasien RS Banyumanik Semarang.....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 3.17 Keramahan yang diberikan dokter kepada pasien RS Banyumanik Semarang.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.18 kerahaman tenaga administrasi RS Banyumanik Semarang.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.19 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.20 Kategorisasi dan Distribusi Frekuensi pada Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.21 Tanggapan responden mengenai Persepsi pasien terhadap tarif yang ditetapkan RS Banyumanik.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.22 Pesepsi pasien tarif yang ditetapkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.23 Persepsi pasien tentang tarif dibandingkan dengan rumah sakit lainnya.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.24 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Tarif.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.25 Kategorisasi dan Distribusi Frekuensi pada Variabel Tarif (X_2).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.26 Keinginan untuk datang kembali ke rumah sakit Banyumanik pada saat membutuhkan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.27 Merasa puas dengan kualitas yang telah diberikan oleh RS Banyumanik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.28 Frekuensi pengajuan keluhan atau aduan pasien terhadap rumah sakit selama dirawat inap.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.29 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.30 Kategorisasi dan Distribusi Frekuensi pada Variabel Kepuasan Pasien (Z).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.31 Pembelian Produk atau Penggunaan Jasa Berulang berapa kali pasien menggunakan jasa pelayanan kesehatan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.32 Merekomendasikan Jasa Pelayanan Kesehatan kepada Orang Lain.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.33 Tidak akan beralih kepada Rumah sakit lain.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 34 Membeli semua obat yang di butuhkan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.35 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.36 Kategorisasi dan Distribusi Frekuensi pada Variabel Loyalitas pasien (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 37.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.38 Uji Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.39 Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 40 Hasil Uji Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 41.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.42 Korelasi tarif terhadap Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.43 Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh tarif terhadap Kepuasan pasien.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.44 Hasil Uji Determinasi tarif terhadap Kepuasan pasien.....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 3. 45.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.46 Uji Korelasi Kepuasan pasien terhadap Loyalitas Pasien	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.47 Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh kepuasan pasien terhadap Loyalitas Pasien	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.48 Hasil Uji Determinasi kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien	Error! Bookmark not d
Tabel 3. 49 Uji Korelasi kualitas pasien dan tarif terhadap kepuasan Pasien	Error! Bookmark not d
Tabel 3.50 Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 51 Hasil Uji Determinasi kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hubungan Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 2 Kurva Uji t (Uji dua pihak (two tail test))	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 3 Kurva Uji F (Uji dua pihak (two tail test))	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1 Kurva Hasil Uji Hipotesis 1 (two tail) ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 2 Kurva Hasil Uji Hipotesis 1 (two tail) ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 3 Kurva Hasil Uji Hipotesis 1 (two tail) ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 4 Kurva Hasil Uji Hipotesis 1 (two tail) ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 5 Kurva Hasil Uji Hipotesis 1 (two tail) ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 6 Kurva Hasil Uji Hipotesis 1 (two tail) ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 7 Kurva Hasil Uji F Hipotesis 3	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian (Telah Melaksanakan Penelitian)
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Tabel Induk
- Lampiran 4 Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 6 Hasil Uji Korelasi dan Determinasi
- Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji t
- Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda dan Uji f
- Lampiran 9 Tabel r
- Lampiran 10 Tabel t
- Lampiran 11 Tabel f
- Lampiran 12 Tabel uji sobel

