

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçewara (P3.M)

 **STIE MALANGKUÇEWARA**
d/h. ABM School of Economics

  Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 056/SK/RAN-PT/Akred/S/II/2014
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 257/SK/BAN-PT/Ak-V/S/KII/2013

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
Semester GASAL Tahun Akademik 2016/2017
Nomor : 0908/BAAK/X/2016

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçewara Malang menetapkan :

Nama : Drs. SUPRIYANTO, MM
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : ---
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : LILIK NUR JAYANTI
Nomor Pokok : K.2013.5.32446
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : PERILAKU KONSUMEN
Tempat/Obyek : -

Judul Skripsi : -

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 07/10/2016
Ketua Program Studi Manajemen,



LILIK NUR JAYANTI, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194

MICE





STIE Malangkuçęwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB I s.d. BAB III

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
		Bulan : - Perbaikan judul - judul di subtitel - Buat proposal pen	
12/2017 3	I, II, III	Bulan : - Banyak hal yg belum jelas - Kik ga mau dgn proposal? - Di pin bali ya.	
10/4 '17	I, II, III	Bulan : - Perbaiki lipatsis - sebutkan jumlah sampel - Buat model lipatsis	
19/4 '17	I, II, III	Bulan : - Model lipatsis mana? - Sampel nya dibuat mis 100 ya	
20/4 '17		Bulan : Ade mana brc II	

Dosen Pembimbing 1

Ade Jingsula
Stepriyanto

Dosen Pembimbing 2

Catatan:


Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:



1. Ide/inovasi penelitian
2. Pemahaman konsep/teori
3. Pemahaman Metodologi
4. Kemampuan Analisis
5. Rutinitas Pembimbingan

MCFE



Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuççwara (P3.M)

 **STIE MALANGKUÇÇWARA**
dth ABM School of Economics

  Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 058/SK/BAN-PT/Akred/S/III/2014
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 257/SK/BAN-PT/Ak-VIS/XII/2013

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2016/2017

Nomor : null

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuççwara Malang menetapkan :

Nama : Drs. SUPRIYANTO, MM
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : --
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

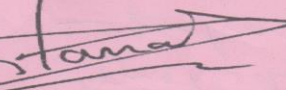

Untuk mahasiswa berikut

Nama : LILIK NUR JAYANTI
Nomor Pokok : K.2013.5.32446
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : PERILAKU KONSUMEN
Tempat/Obyek : RS.KUSTA SUMBERGLAGAH

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 21/07/2017
Ketua Program Studi Manajemen,

Dra. LINDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194 k

MCFE





STIE Malangkeççwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB IV s.d. BAB V

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan :			
31/12/2017	I	- Kuesioner & perbaikan	[Signature]
	II, III, IV, V	- tugas kritis & presentasi	
Bulan :			
2/1/2017	I	- Tombak k. daftar tugas	[Signature]
	II	- Angkutan Jember.	
Bulan :			
2/1/2017	I	Diteliti ulang dari Gab 1 - V	[Signature]
	II, III, IV, V		
Bulan :			
Bulan :			
3/1/2017		Aee → maju ujian	[Signature]

Dosen Pembimbing 1

[Signature]
(Supriyanto)

Dosen Pembimbing 2

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

6. Ide/inovasi penelitian
7. Pemahaman konsep/teori
8. Pemahaman Metodologi
9. Kemampuan Analisis
10. Rutinitas Pembimbingan

MCFE



Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA BPJS DI RS. Kusta. Sumberglagah

Bersama ini saya mohon kesediaan kepada Yth. Bapak/ibu/saudara pasien Rs. Sumber Glagah , diantara kesibukan Bapak/Ibu/Saudara dalam melakukan aktivitas, saya mohon kesediaanya untuk memberikan tanggapan pada semua pertanyaan (terlampir) guna untuk melengkapi data yang dibutuhkan dalam menyusun skripsi yang berjudul” **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA BPJS**”.

Petunjuk Pengisian :

Bapak/Ibu/Saudara dimohon memberikan tanda (✓) cek pada kolom pilihan pendapat yang telah disediakan yaitu:

- a. Untuk jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi nilai = 1
- b. Untuk jawaban tidak setuju (TS) diberi nilai = 2
- c. Untuk jawaban netral (N) diberi nilai = 3
- d. Untuk jawaban setuju (S) diberi nilai = 4
- e. Untuk jawaban sangat setuju (ST) diberinilai = 5

Karakteristik Responden :

Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan

Usia : a. ≤ 20 tahun b. 21 - 31 tahun
c. 31- 40 tahun d. 41 - 50 tahun
e. 51 - 60 tahun f. ≥ 60 tahun

Pendidikan Terakhir : a. SD b. SMP c. SLTA d. Perguruan Tinggi

Pekerjaan : a. Pegawai Negeri
b. Pegawai/Karyawan Swasta



- c. Wiraswasta
- d. Mahasiswa/Pelajar
- e. Lain-lain.....(Sebutkan)

Pengguna BPJS : a. BPJS Non Iuran
b. BPJS Kelas I
c. BPJS Kelas II
d. BPJS Kelas III

MCE



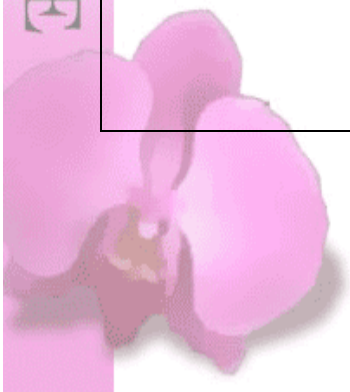
PERTANYAAN

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X1)						
Indikator						
a. Keandalan (Reliability)			Jawaban			
No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
1	Prosedur penerimaan pasien peserta BPJS yang cepat dan tepat					
2	Pelayanan pemeriksaan diagnosis dan perawatan terhadap pasien yang cepat dan tepat					
3	Kedisiplinan jadwal pelayanan rawat jalan					
b. Daya Tanggap (Responsiveness)						
4	Bagian pendaftaran melayani dengan cepat dan tanggap					
5	Petugas kesehatan mendengarkan keluhan pasien dengan seksama					
6	Kemampuan dokter dan perawat rawat jalan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien					
c. Jaminan (Assurance)						
7	Petugas kesehatan mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit dan mengobati dengan baik, sehingga mampu menimbulkan rasa keyakinan untuk sembuh					
8	Pengetahuan dan kemampuan dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja					
9	Petugas kesehatan selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien					
d. Empati (Empathy)						
10	Pelayanan yang diberikan pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain					
11	Antara petugas pelayanan rawat jalan dan pasien pengguna BPJS terjalin komunikasi yang baik					
12	petugas kesehatan memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien					
e. Bukti Fisik (Tangibles)						
13	Ruang pendaftaran, ruang tunggu dan ruang pemeriksaan dokter dalam keadaan bersih					
14	Jumlah ruang tempat duduk di ruang tunggu mencukupi					

15	Petugas kesehatan berpenampilan bersih dan rapi					
VARIABEL KEPERCAYAAN (X2)						
a. Kemampuan (Ability)						
No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
16	Dokter dan perawat siap siaga melayani pasien selama jam operasional kerja					
17	Pengetahuan dan kemampuan dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja					
18	Rumah sakit mampu menjaga kerahasiaan data pasien, sehingga memberikan rasa aman dan percaya kepada rumah sakit					
b. Kebaikan Hati (Benevolence)						
19	Petugas kesehatan slalu berupaya memberikan pelayanan yang maksimal					
20	Perhatian terhadap setiap keluhan pasien dan keluarganya					
21	Rumah sakit memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh pasien					
c. Integritas (Integrity)						
22	Rumah sakit tidak melakukan MAL PRAKTIK					
23	Petugas kesehatan memberikan obat yang berkualitas sesuai dengan penyakit yang diderita pasien					
24	Petugas kesehatan memberitahu cara perawatan penyakit pasien.					
a. Kesesuaian Harapan		Jawaban				
No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
25	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien rawat jalan					
26	Selama berobat di rumah sakit pasien selalu dilayani oleh Dokter dan perawat yang profesional					
27	Fasilitas dan perlengkapan yang ada sesuai dengan harapan, seperti ruang perawatan /pemeriksaan yang nyaman					
b. Kemudahan dalam memperoleh						
28	Lokasi Rumah Sakit strategis sehingga memudahkan pasien untuk datang					
29	Tersedia pelayanan kesehatan yang lengkap sehingga pasien mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan					

30	Proses administrasi yang mudah, tidak berbeli-belit dan penanganan yang cepat					
c. Kesiediaan untuk merekomendasikan						
31	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke Rumah Sakit Kusta Sumberglagah karena pelayanan yang baik					
32	Saya akan menyarankan orang lain untuk berobat ke Rumah Sakit Kusta Sumberglagah karena memiliki peralatan medis yang lengkap					
33	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk memanfaatkan Rumah Sakit Kusta Sumberglagah karena fasilitas yang memadai.					

Variabel	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan	1. Keandalan (<i>Reliability</i>)	1,2,3
	2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4,5,6
	3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	7,8,9
	4. Empati (<i>Empathy</i>)	10,11,12
	5. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	13,14,15
Kepercayaan	1.Kemampuan (<i>Ability</i>)	16,17,18
	2.Kebaikan Hati (<i>Benevolence</i>)	19,20,21
	3.Integritas (<i>Integrity</i>)	22,23,24
Kepuasan Pasien	1.Kesesuaian Harapan	25,26,27
	2.Kemudahan dalam memperoleh	28,29,30
	3.Kesiediaan untuk merekomendasikan	31,32,33



Lampiran 2

Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Realibilitas Kualitas Pelayanan (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	88	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	88	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
keandalan 1	52.7273	66.339	.387	.904
keandalan 2	52.7727	65.189	.456	.902
keandalan 3	52.9432	68.721	.163	.910
daya tanggap 1	52.9205	62.971	.599	.897
daya tanggap 2	52.7841	61.505	.639	.895
daya tanggap 3	52.9205	61.591	.650	.895
jaminan 1	52.8864	61.757	.660	.895
jaminan 2	52.9432	60.606	.636	.895
jaminan 3	53.0341	60.033	.699	.893
empati 1	52.9432	61.847	.672	.894
empati 2	53.1023	59.403	.705	.892
empati 3	53.0682	63.995	.516	.900
bukti fisik 1	52.8068	59.514	.770	.890
bukti fisik 2	53.1591	61.905	.578	.898
bukti fisik 3	53.0114	62.218	.612	.896

MCFE



Kepercayaan (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	88	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	88	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kemampuan 1	29.5341	21.010	.539	.694
kemampuan 2	29.5795	21.994	.379	.721
kemampuan 3	29.8068	22.778	.347	.726
kebaikan hati 1	29.5795	20.729	.507	.698
kebaikan hati 2	29.7273	23.005	.309	.732
kebaikan hati 3	29.6818	22.518	.330	.729
integritas 1	29.4886	21.034	.496	.700
integritas 2	29.5682	22.915	.342	.726
integritas 3	29.4886	20.919	.473	.704

MCE



Kepuasan Pasien (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	88	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	88	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kesesuaian harapan 1	28.0909	26.819	.443	.706
kesesuaian harapan 2	28.6023	24.702	.489	.696
kesesuaian harapan 3	28.4545	26.481	.433	.707
kemudahan dalam memperoleh 1	28.2841	26.022	.412	.710
kemudahan dalam memperoleh 2	28.1591	25.859	.493	.697
kemudahan dalam memperoleh 3	28.4432	27.399	.306	.728
kesediaan untuk merekomendasikan 1	28.3750	26.628	.362	.719
kesediaan untuk merekomendasikan 2	28.7500	27.615	.306	.728
kesediaan untuk merekomendasikan 3	28.3864	25.504	.454	.703

MCFE



Validitas

Correlations

		TX1
X1.1	Pearson Correlation	.457**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X1.2	Pearson Correlation	.525**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X1.3	Pearson Correlation	.248*
	Sig. (2-tailed)	.020
	N	88
X1.4	Pearson Correlation	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X1.5	Pearson Correlation	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X1.6	Pearson Correlation	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X1.7	Pearson Correlation	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X1.8	Pearson Correlation	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88

** . Correlation is significant at the 0.01 level

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

MCE



Correlations

		TX1
X1.9	Pearson Correlation	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X1.10	Pearson Correlation	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X1.11	Pearson Correlation	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X1.12	Pearson Correlation	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X1.13	Pearson Correlation	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X1.14	Pearson Correlation	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X1.15	Pearson Correlation	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88

** . Correlation is significant at the 0.01 level



Correlations

		TX2
X2.1	Pearson Correlation	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X2.2	Pearson Correlation	.545**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X2.3	Pearson Correlation	.503**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X2.4	Pearson Correlation	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X2.5	Pearson Correlation	.473**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X2.6	Pearson Correlation	.502**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X2.7	Pearson Correlation	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X2.8	Pearson Correlation	.495**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
X2.9	Pearson Correlation	.628**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88

** . Correlation is significant at the 0.01 level

MCE



Correlations

		TY
Y1	Pearson Correlation	.576**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
Y2	Pearson Correlation	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
Y3	Pearson Correlation	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
Y4	Pearson Correlation	.574**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
Y5	Pearson Correlation	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
Y6	Pearson Correlation	.480**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
Y7	Pearson Correlation	.532**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
Y8	Pearson Correlation	.473**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88
Y9	Pearson Correlation	.610**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	88

** . Correlation is significant at the 0.01 level

MCE



LAMPIRAN 3

TABULASI DATA PENELITIAN

Pertanyaan	SEBARAN SKOR										TOTAL		MEAN
	5		4		3		2		1		f	%	
	F	%	F	%	F	%	f	%	f	%			
X1.1	21	23.86	45	51.14	22	25.00	0	0.00	0	0.00	88	100	4.0
X1.2	20	22.73	45	51.14	21	23.86	2	2.27	0	0.00	88	100	3.9
X1.3	14	15.91	42	47.73	30	34.09	2	2.27	0	0.00	88	100	3.8
X1.4	14	15.91	49	55.68	18	20.45	7	7.95	0	0.00	88	100	3.8
X1.5	27	30.68	33	37.50	23	26.14	5	5.68	0	0.00	88	100	3.9
X1.6	18	20.45	41	46.59	23	26.14	5	5.68	1	1.14	88	100	3.8
X1.7	20	22.73	38	43.18	25	28.41	5	5.68	0	0.00	88	100	3.8
X1.8	22	25.00	34	38.64	24	27.27	6	6.82	2	2.27	88	100	3.8
X1.9	18	20.45	36	40.91	22	25.00	12	13.64	0	0.00	88	100	3.7
X1.10	13	14.77	51	57.95	15	17.05	9	10.23	0	0.00	88	100	3.8
X1.11	18	20.45	32	36.36	25	28.41	12	13.64	1	1.14	88	100	3.6
X1.12	12	13.64	39	44.32	31	35.23	6	6.82	0	0.00	88	100	3.6
X1.13	23	26.14	43	48.86	14	15.91	7	7.95	1	1.14	88	100	3.9
X1.14	14	15.91	33	37.50	30	34.09	10	11.36	1	1.14	88	100	3.6
X1.15	14	15.91	43	48.86	22	25.00	9	10.23	0	0.00	88	100	3.7
X2.1	19	21.59	43	48.86	15	17.05	9	10.23	2	2.27	88	100	3.8
X2.2	25	28.41	28	31.82	21	23.86	14	15.91	0	0.00	88	100	3.7
X2.3	14	15.91	28	31.82	36	40.91	8	9.09	2	2.27	88	100	3.5
X2.4	22	25.00	36	40.91	17	19.32	10	11.36	3	3.41	88	100	3.7
X2.5	17	19.32	30	34.09	28	31.82	13	14.77	0	0.00	88	100	3.6
X2.6	20	22.73	28	31.82	30	34.09	7	7.95	3	3.41	88	100	3.6
X2.7	26	29.55	34	38.64	14	15.91	14	15.91	0	0.00	88	100	3.8
X2.8	19	21.59	36	40.91	25	28.41	7	7.95	1	1.14	88	100	3.7
X2.9	28	31.82	29	32.95	22	25.00	5	5.68	4	4.55	88	100	3.8
Y1	22	25.00	43	48.86	13	14.77	8	9.09	2	2.27	88	100	3.9
Y2	15	17.05	31	35.23	22	25.00	9	10.23	11	12.50	88	100	3.3
Y3	16	18.18	29	32.95	28	31.82	12	13.64	3	3.41	88	100	3.5
Y4	25	28.41	27	30.68	22	25.00	9	10.23	5	5.68	88	100	3.7
Y5	26	29.55	31	35.23	18	20.45	12	13.64	1	1.14	88	100	3.8
Y6	19	21.59	27	30.68	25	28.41	13	14.77	4	4.55	88	100	3.5

Y7	22	25.00	26	29.55	25	28.41	10	11.36	5	5.68	88	100	3.6
Y8	9	10.23	27	30.68	31	35.23	14	15.91	7	7.95	88	100	3.2
Y9	20	22.73	32	36.36	19	21.59	11	12.50	6	6.82	88	100	3.6

MCE



LAMPIRAN 4

HASIL OUTPUT PENELITIAN PROGRAM

SPSS 16

Pengujian Asumsi Klasik

1. Uji Multikolenieritas

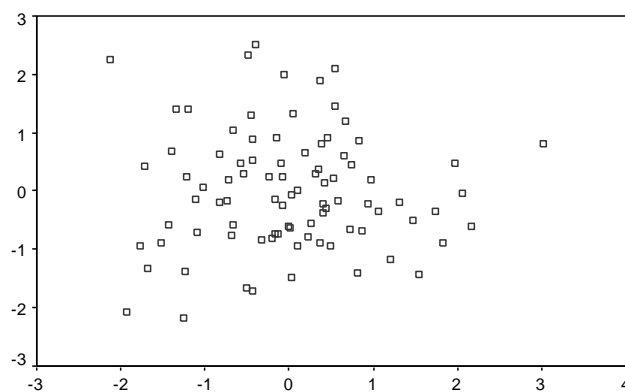
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.017	2.269		-.448	.655		
	kualitas pelayanan	.291	.072	.433	4.042	.000	.289	3.460
	kepercayaan	.494	.117	.450	4.205	.000	.289	3.460

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

2. Uji Heterokedasitas

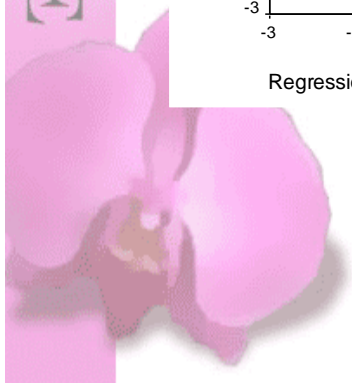
Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Pasien

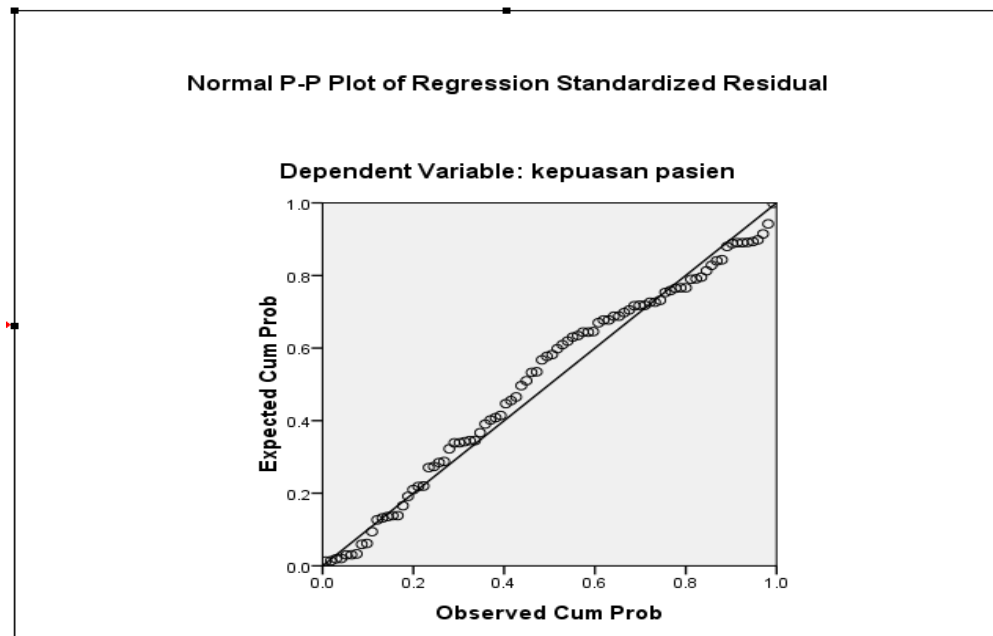


Regression Standardized Predicted Value

MCFE



3. Uji Normalitas



Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.017	2.269		-.448	.655
	kualitas pelayanan	.291	.072	.433	4.042	.000
	kepercayaan	.494	.117	.450	4.205	.000

a. Dependent Variable : kepuasan pasien

Pengujian Hipotesis

1. Uji t (Uji Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.017	2.269		-.448	.655
	kualitas pelayanan	.291	.072	.433	4.042	.000
	kepercayaan	.494	.117	.450	4.205	.000

a. Dependent Variable : kepuasan pasien

2. Uji F (Uji Simultan)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2016.437	2	1008.219	108.441	.000 ^a
	Residual	790.278	85	9.297		
	Total	2806.716	87			

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.848 ^a	.718	.712	3.04916	1.958

a. Predictors: (Constant), kepercayaan, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

