

Tabel 4.7

Uji Validitas Variabel *Pelayanan Kesehatan (X1)*

Item	Koefisien korelasi	r table	Keterangan
Item1	0,554	0,361	VALID
Item2	0,627	0,361	VALID
Item3	0,723	0,361	VALID
Item4	0,685	0,361	VALID
Item5	0,594	0,361	VALID
Item 6	0,760	0,361	VALID
Item 7	0,593	0,361	VALID
Item 8	0,522	0,361	VALID
Item 9	0,758	0,361	VALID
Item 10	0,645	0,361	VALID
Item 11	0,603	0,361	VALID
Item 12	0,646	0,361	VALID
Item 13	0,438	0,361	VALID
Item 14	0,721	0,361	VALID
Item 15	0,685	0,361	VALID
Item 16	0,582	0,361	VALID
Item 17	0,656	0,361	VALID
Item 18	0,661	0,361	VALID
Item 19	0,608	0,361	VALID
Item 20	0,791	0,361	VALID
Item 21	0,636	0,361	VALID
Item 22	0,614	0,361	VALID

Item 23	0,451	0,361	VALID
Item 24	0,635	0,361	VALID
Item 25	0,446	0,361	VALID
Item 26	0,610	0,361	VALID
Item 27	0,786	0,361	VALID
Item 28	0,663	0,361	VALID
Item 29	0,427	0,361	VALID
Item 30	0,634	0,361	VALID
Item 31	0,685	0,361	VALID
Item 32	0,724	0,361	VALID
Item 33	0,710	0,361	VALID
Item 34	0,496	0,361	VALID
Item 35	0,597	0,361	VALID
Item 36	0,585	0,361	VALID
Item 37	0,800	0,361	VALID
Item 38	0,678	0,361	VALID
Item 39	0,760	0,361	VALID

Sumber : data diolah peneliti

Tabel 4.8

Uji Validitas Variabel *Kepuasan Pasien(X2)*

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Item 40	0,715	0,361	VALID
Item 41	0,771	0,361	VALID
Item 42	0,908	0,361	VALID
Item 43	0,582	0,361	VALID
Item 44	0,772	0,361	VALID
Item 45	0,885	0,361	VALID
Item 46	0,620	0,361	VALID
Item 47	0,854	0,361	VALID
Item 48	0,834	0,361	VALID
Item 49	0,736	0,361	VALID
Item 50	0,870	0,361	VALID
Item 51	0,617	0,361	VALID
Item 52	0,622	0,361	VALID
Item 53	0,719	0,361	VALID
Item 54	0,664	0,361	VALID
Item 55	0,599	0,361	VALID

Sumber : data diolah peneliti

Tabel 4.9

Uji Validitas Variabel *Minat Kunjungan Ulang* (Y)

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Item 56	0,804	0,361	VALID
Item 57	0,729	0,361	VALID
Item 58	0,687	0,361	VALID
Item 59	0,634	0,361	VALID
Item 60	0,817	0,361	VALID
Item 61	0,529	0,361	VALID
Item 62	0,385	0,361	VALID
Item 63	0,684	0,361	VALID
Item 64	0,560	0,361	VALID
Item 65	0,384	0,361	VALID

Sumber : data diolah peneliti

Tabel 4.10
Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai alpha	Keterangan
1	<i>Kualitas Pelayanan Kesehatan</i> (X₁)	0,846	Reliabel
2	<i>Kepuasan Pasien</i> (X₂)	0.660	Reliabel
3	<i>Minat Kunjungan Ulang</i> (Y)	0.763	Reliabel

Sumber : Data diolah peneliti

Tabel 4.11
 Nilai Analisis Deskriptif Variabel *Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1)*

No Item	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS	Total
Dimensi Keandalan							
1	Klinik memiliki kelengkapan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan.	0 (0%)	4 (2,78%)	45 (31,25%)	67 (46,52%)	28 (19,44%)	144
2	Klinik telah memenuhi pelayanan kesehatan yang dijanjikan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan	0 (0%)	0 (0%)	30 (20,83%)	74 (51,39%)	40 (27,78%)	144
3	Dokter selalu dapat memenuhi setiap kebutuhan pasien dalam hal pelayanan kesehatan yang tersedia di klinik.	0 (0%)	0 (0%)	21 (14,58%)	73 (50,69%)	50 (34,72%)	144
4	Kecepatan dalam mengurus syarat-syarat administrasi	1 (0,69%)	6 (4,17%)	43 (29,86%)	52 (36%)	42 (29,17%)	144
5	Klinik memberikan penjelasan atas perkembangan kondisi pasien (yang berobat secara berkelanjutan).	0 (0%)	2 (1,39%)	11 (7,64%)	60 (41,67%)	71 (49,31%)	144
Total		1	12	150	326	231	720
Total (%)		0,14%	1,67%	20,83%	45,28%	32,08%	100%
Dimensi Daya Tanggap							
6	Dokter klinik selalu bisa menjawab	0 (0%)	0	4	65	75	144

	pertanyaan pasien dengan jawaban yang mudah dimengerti.		(0%)	(2,78%)	(45,14%)	(52,08%)	
7	Dokter selalu datang tepat waktu.	0 (0%)	2 (1,39%)	43 (29,86%)	61 (42,36%)	38 (26,39%)	144
8	Saya dapat dengan mudah menghubungi klinik.	0 (0%)	1 (0,69%)	38 (26,39%)	73 (50,69%)	32 (22,22%)	144
9	Klinik selalu merespon dengan tanggap terhadap komplain pasien.	0 (0%)	0 (0%)	29 (20,14%)	79 (54,86%)	36 (25%)	144
10	Dokter klinik selalu melayani dengan sigap.	0 (0%)	0 (0%)	25 (17,36%)	81 (56,25%)	38 (26,39%)	144
11	Hasil tes kesehatan pasien selalu diberitahukan kepada pasien tanpa pasien harus menunggu lama.	0 (0%)	1 (0,69%)	5 (3,47%)	63 (43,75%)	75 (52,08%)	144
12	Dokter klinik selalu bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan pasien dengan cepat	0 (0%)	0 (0%)	7 (4,86%)	66 (45,83%)	71 (49,31%)	144
13	Tidak lama mengantri pada saat pemberian pelayanan kesehatan.	1 (0,69%)	2 (1,39%)	31 (21,53%)	64 (44,44%)	46 (31,94%)	144
Total		1	6	182	552	411	1152
Total (%)		0,09%	0,52%	15,80%	47,92%	35,67%	100%
Dimensi Jaminan							
14	Dokter mempunyai reputasi yang baik	1 (0,69%)	11 (7,64%)	10 (6,94%)	64 (44,44%)	58 (40,28%)	144

15	Dokter ada ditempat saat jam operasional klinik	0 (0%)	0 (0%)	15 (10,42%)	75 (52,08%)	54 (37,5%)	144
16	Dokter memberikan penjelasan tentang efek dari obat yang diberikan dalam resep.	1 (0,69%)	2 (1,39%)	6 (4,17%)	38 (26,39%)	97 (67,36)	144
17	Informasi yang ada dalam brosur jelas.	0 (0%)	5 (3,47%)	68 (47,22%)	48 (33,33%)	23 (15,97%)	144
18	Dokter klinik selalu mampu mendiagnosa / mengenali masalah kesehatan dengan tepat	0 (0%)	0 (0%)	7 (4,86%)	51 (35,42%)	86 (59,72%)	144
19	Obat yang diberikan harganya terjangkau	0 (0%)	0 (0%)	21 (14,58%)	49 (34,03%)	74 (51,39%)	144
20	Dokter klinik bersikap ramah.	0 (0%)	0 (0%)	16 (11,11%)	77 (53,47%)	51 (35,42%)	144
21	Klinik menjamin keamanan pengunjung	0 (0%)	2 (1,39%)	25 (17,36%)	80 (55,56%)	37 (25,69%)	144
22	Klinik menjamin keamanan pelayanan kesehatan yang diberikan.	0 (0%)	0 (0%)	20 (13,89%)	86 (59,72%)	38 (26,39%)	144
Total		2	20	188	568	518	1296
Total(%)		0,15%	1,54%	14,51%	43,83%	39,97%	100%
<i>Dimensi Empati</i>							
23	Dokter klinik menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan pasien ketika menerima	0 (0%)	0 (0%)	7 (4,86%)	66 (45,83%)	71 (49,30%)	144

	pelayanan kesehatan						
24	Dokter bersikap sabar.	0 (0%)	0 (0%)	10 (6,94%)	82 (56,94%)	52 (36,11%)	144
25	Perawat bersikap sabar	0 (0%)	0 (0%)	10 (6,94%)	89 (61,81%)	45 (31,25%)	144
26	Saya dapat berkomunikasi dengan baik dalam hal kemudahan penyampaian saran.	0 (0%)	0 (0%)	33 (22,92%)	81 (56,36%)	30 (20,83%)	144
27	Saya dapat berkomunikasi dengan baik dalam hal kemudahan penyampaian keluhan.	0 (0%)	0 (0%)	28 (19,44%)	81 (56,25%)	35 (24,31%)	144
Total		0	0	88	399	233	720
Total (%)		0%	0%	12,22%	55,42%	32,36%	100%
<i>Dimensi Bukti Fisik</i>							
28	Alat medis yang digunakan lengkap	0 (0%)	1 (0,69%)	64 (44,44%)	47 (32,64%)	32 (22,22%)	144
29	Alat medis yang digunakan steril	0 (0%)	0 (0%)	27 (18,75%)	51 (35,42%)	66 (45,83%)	144
30	Pegawai memakai seragam yang bersih	0 (0%)	0 (0%)	16 (11,11%)	86 (59,72%)	42 (29,17%)	144
31	Ruang periksa dokter yang bersih	0 (0%)	0 (0%)	15 (10,42%)	86 (59,72%)	43 (29,86%)	144
32	Ruang tunggu yang bersih.	0 (0%)	1 (0,69%)	23 (15,97%)	84 (58,33%)	36 (25%)	144
33	Ruang tunggu yang cukup luas	0 (0%)	0 (0%)	38 (26,39%)	80 (55,56%)	26 (18,66%)	144
34	Pelataran parkir yang cukup luas	0 (0%)	2 (1,39%)	47 (32,64%)	75 (50,08%)	20 (13,89%)	144

35	Jumlah fasilitas toilet yang memadai	0 (0%)	41 (28,47%)	70 (48,61%)	22 (15,28%)	11 (7,64%)	144
36	Tersedianya brosur yang informatif	0 (0%)	3 (2,08)	71 (49,31%)	50 (34,72%)	20 (13,89%)	144
37	Desain interior ruang yang terlihat serasi sehingga menciptakan suasana nyaman	0 (0%)	0 (0%)	18 (12,5%)	74 (51,39%)	52 (36,11%)	144
38	Lokasi klinik yang strategis	0 (0%)	0 (0%)	8 (5,56)	77 (53,77%)	59 (40,97%)	144
39	Gedung klinik yang terawatt	0 (0%)	0 (0%)	34 (23,61%)	85 (59,03%)	25 (17,36%)	144
Total		0	48	431	817	432	1728
Total (%)		0%	2,78%	24,94%	47,28%	25%	100%

Sumber : data diolah peneliti

4.2.2.2 Variabel *Kepuasan Pasien (X2)*

Tabel 4.12
Nilai Analisis Deskriptif Variabel *Kepuasan Pasien (X2)*

No Item	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS	Total
<i>Dimensi Kepuasan yang mengacu pada penerapan standar dan kode etik profesi</i>							
1	Hubungan personal dokter – pasien sesuai dengan yang diharapkan	0 (0%)	1 (0,69%)	14 (9,72%)	85 (59,03%)	44 (30,56%)	144
2	Kenyaman pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.	0 (0%)	0 (0%)	20 (13,89%)	84 (58,33%)	40 (27,78%)	144
3	Kebebasan melakukan pilihan sesuai dengan yang diharapkan.	0 (0%)	0 (0%)	20 (13,89%)	89 (61,81%)	35 (24,31%)	144
4	Kompetensi teknis dokter sesuai dengan yang diharapkan.	0 (0%)	0 (0%)	15 (10,42%)	56 (38,89%)	73 (50,69%)	144

5	Kompetensi teknis perawat sesuai dengan yang diharapkan.	0 (0%)	0 (0%)	27 (18,75%)	72 (50%)	45 (31,25)	144
6	Kompetensi teknis pegawai sesuai dengan yang diharapkan.	0 (0%)	0 (0%)	48 (33,33%)	73 (50,69%)	23 (15,97%)	144
7	Efektifitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan	0 (0%)	1 (0,69%)	20 (13,89%)	67 (46,53%)	56 (38,89%)	144
8	Keamanan tindakan sesuai dengan yang diharapkan	0 (0%)	0 (0%)	20 (13,89%)	76 (52,78%)	48 (33,33%)	144
Total		0	2	184	602	364	1152
Total (%)		0%	0,17%	15,97%	52,26%	31,60%	100%
Dimensi Kepuasan yang mengacu pada semua persyaratan pelayanan kesehatan							
9	Ketersediaan pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan (available).	0 (0%)	6 (4,17%)	34 (23,61%)	57 (39,58%)	47 (32,69%)	144
10	Kewajaran harga sesuai dengan yang diharapkan (<i>appropriate</i>).	0 (0%)	1 (0,69%)	37 (25,69%)	59 (40,97%)	47 (32,69%)	144
11	Pelayanan kesehatan yang berkelanjutan sesuai dengan yang diharapkan(<i>continue</i>) Misal : pengobatan TBC,konsultasi diabetes dan hipertensi	0 (0%)	0 (0%)	31 (21,53%)	78 (54,17%)	35 (24,31%)	144
12	Pemahaman yang diberikan dokter mengenai pelayanan kesehatan dapat saya terima dengan baik sesuai dengan yang diharapkan (<i>acceptable</i>).	0 (0%)	0 (0%)	20 (13,89%)	55 (38,19%)	69 (47,92%)	144
13	Pelayanan kesehatan yang diberikan menyembuhkan saya sesuai dengan yang diharapkan (<i>accessible</i>).	0 (0%)	0 (0%)	20 (13,89%)	68 (47,22%)	56 (38,89%)	144
14	Pelayanan kesehatan terjangkau bagi saya sesuai dengan yang diharapkan (<i>affordable</i>).	0 (0%)	0 (0%)	33 (22,92%)	59 (40,97%)	52 (36,11%)	144
15	Efisiensi pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan (<i>efficient</i>).	0 (0%)	0 (0%)	20 (13,89%)	75 (52,08%)	49 (34,03%)	144
16	Mutu pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan (<i>quality</i>)	0 (0%)	0 (0%)	24 (16,67%)	76 (52,78%)	44 (30,56%)	144
Total		0	7	219	527	399	1152
Total (%)		0%	0,61%	19,01%	45,75%	34,63%	100%

Sumber : data diolah peneliti

Tabel 4.13
 Nilai Analisis Deskriptif Variabel *Minat Kunjungan Ulang*(Y)

No Item	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS	Total
Dimensi <i>Minat Transaksional</i>							
1	Saya berniat untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan yang tersedia dimasa yang akan datang jika butuh berkonsultasi.	0 (0%)	0 (0%)	3 (2,08%)	73 (50,69%)	68 (47,22%)	144
2	Saya berniat untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan yang tersedia dimasa yang akan datang jika mengalami suatu penyakit.	0 (0%)	0 (0%)	2 (1,69%)	68 (47,22%)	74 (51,39%)	144
Total		0	0	5	141	142	288
Total (%)		0%	0%	1,73%	48,96%	49,31%	100%
Dimensi <i>Minat Ekploratif</i>							
3	Saya mencari informasi tentang ketersediaan pelayanan kesehatan.	0 (0%)	11 (7,64%)	55 (38,19%)	44 (30,56%)	34 (23,61%)	144
4	Saya mencari informasi tentang reputasi dokter	0 (0%)	6 (4,17%)	47 (32,64%)	44 (30,56%)	47 (47,64%)	144
5	Saya mencari informasi tentang fasilitas dan peralatan medis yang digunakan	0 (0%)	32 (22,22%)	59 (40,97%)	40 (27,78%)	13 (9,03%)	144
Total		0	49	161	128	94	432
Total (%)		0%	11,34%	37,27%	29,63%	21,76%	100%
Dimensi <i>Minat Preferensial</i>							
6	Saya akan mempertimbangkan klinik sebagai pilihan pertama dibandingkan dengan klinik lain	0 (0%)	1 (0,69%)	13 (9,03%)	71 (49,31%)	59 (40,97%)	144
7	Saya tidak berniat untuk pindah ke klinik lain	0 (0%)	6 (4,17%)	32 (22,22%)	70 (48,61%)	36 (25%)	144
Total		0	7	45	141	95	288
Total(%)		0%	2,43%	15,63%	48,95%	32,99%	100%
Dimensi <i>Minat Referensial</i>							
8	Saya akan memberitahu orang lain bahwa “saya adalah pasien klinik”	0 (0%)	0 (0%)	5 (3,47%)	70 (48,61%)	69 (47,92%)	144
9	Saya akan merekomendasikan pada orang lain untuk	0 (0%)	1	8	65	70	144

	menggunakan pelayanan kesehatan yang tersedia di klinik jika mengalami suatu penyakit.		(0,69%)	(5,56%)	(45,14%)	(48,61%)	
10	Saya akan memberikan informasi positif tentang keunggulan klinik.	0 (0%)	1 (0,69%)	8 (5,56%)	75 (52,08%)	60 (41,67%)	144
Total		0	2	21	210	199	432
Total (%)		0%	0,46%	4,86%	48,61%	46,07%	100%

Sumber : data diolah peneliti

Tabel 4.14

Uji Normalitas

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
X1	.066	144	.200*	.989	144	.319
X2	.067	144	.200*	.976	144	.011
Y	.067	144	.200*	.988	144	.242

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

Tabel 4.15

Uji Linearitas

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1 Between Groups (Combined)	1294.237	55	23.532	2.166	.001
Linearity	371.786	1	371.786	34.214	.00
Deviation from Linearity	922.451	54	17.082	1.572	.029
Within Groups	956.256	88	10.867		
Total	2250.493	143			

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2 Between Groups (Combined)	1060.187	32	33.131	3.090	.000
Linearity	401.933	1	401.933	37.482	.000
Deviation from Linearity	658.255	31	21.234	1.980	.005
Within Groups	1190.306	111	10.723		
Total	2250.493	143			

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
X1 * X2 Between Groups (Combined)	5186.249	55	94.295	2.059	.001
Linearity	1449.265	1	1449.265	31.649	.000
Deviation from Linearity	3736.984	54	69.203	1.511	.042
Within Groups	4029.744	88	45.793		
Total	9125.993	143			

Tabel 4.16

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	18.417	3.490		5.277	.000		
X1	.079	.022	.283	3.559	.001	.843	1.187
X2	.153	.039	.310	3.895	.000	.843	1.187

a. Dependent Variable: Y

Tabel 4.17
Uji Heterokedastisitas

			Kualitas Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan Kesehatan	Correlation Coefficient	1.000	.406**	.078
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.355
		N	144	144	144
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.406**	1.000	.071
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.397
		N	144	144	144
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.078	.071	1.000
		Sig. (2-tailed)	.355	.397	.
		N	144	144	144

Sumber : data diolah oleh penulis

Tabel 4.18
Uji t variabel *Kualitas Pelayanan Kesehatan* terhadap *Minat Kunjungan Ulang*

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.102	3.436		6.724	.000
	X1	.113	.021	.406	5.301	.000

a. Dependent Variable: Y

Tabel 4.20

Uji t variabel *Kepuasan Pasien* terhadap *Minat Kunjungan Ulang*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.380	2.513		10.896	.000
	X2	.209	.038	.423	5.557	.000

a. Dependent Variable: Y

Tabel 4.22

Uji t variabel *Kualitas Pelayanan Kesehatan* terhadap *Kepuasan Pasien*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.565	6.985		4.376	.000
	X1	.043	.043	.397	5.148	.000

a. Dependent Variable: X2

Tabel 4.19

Analisis determinasi *kualitas pelayanan* terhadap *minat kunjungan ulang*

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.496 ^a	.246	.236	3.468

a. Predictors: (Constant), X1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.496 ^a	.246	.236	3.468

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: Y

Tabel 4.21
Analisis determinasi *Kepuasan Pasien*
terhadap *Minat Kunjungan Ulang*

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.423 ^a	.179	.173	3.608

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: Y

Tabel 4.23
Analisis determinasi *Kualitas Pelayanan Kesehatan*
terhadap *Kepuasan Pasien*

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.397 ^a	.157	.151	7.396

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: X2

Tabel 4.24
Uji f variabel *Kualitas Pelayanan Kesehatan* dan *Kepuasan Pasien*
terhadap *Minat Kunjungan Ulang*

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	554.296	2	227.148	23.039	.000 ^a
	Residual	1696.197	141	12.030		
	Total	2250.493	143			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Tabel 4.25

Koefisien variabel *Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien* terhadap *Minat Kunjungan Ulang*

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18.417	3.490		5.277	.000
X1	.079	.022	.283	3.559	.001
X2	.159	.039	.310	3.895	.000

Tabel 4.26

Analisis determinasi *kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien* terhadap *minat kunjungan ulang*

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.496 ^a	.246	.236	3.468

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y