

Lampiran 1 Lembar Penjelasan Penelitian

## **Lembar Penjelasan Penelitian**

### **Judul penelitian**

Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien yang menjalani perawatan di Rumah Sakit Muhamadiyah Lamongan

### **Peneliti**

Farih Aminuddin

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk Menjelaskan faktor yang berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas pasien yang menjalani perawatan di RS Muhamadiyah Lamongan

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah bermanfaat sebagai sumber referensi pengembangan manajemen rumah sakit berkaitan dengan upaya peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien.

### **Perlakuan yang diterapkan pada Subjek**

Penelitian ini melibatkan perawat tanpa memberikan perlakuan apapun dan hanya memberikan kuesioner untuk diisi oleh partisipan. Pengisian kuesioner akan dibantu oleh peneliti yang ada pada saat mengisi kuesioner.

### **Bahaya Potensial**

Bahaya potensial yang mungkin timbul dalam penelitian ini adalah penggunaan waktu yang lama akibat mengisi kuesioner. Kerahasiaan data yang diperoleh terjamin dan akan tidak akan dipublikasikan.

### **Hak Undur diri**

Bapak/Ibu sebagai partisipan, memiliki kebebasan tanpa ada paksaan untuk berpartisipasi maupun menolak keikutsertaan dalam penelitian ini. Dan apabila anda memutuskan berpartisipasi, anda bebas untuk mengundurkan diri dari penelitian kapan pun. Selain itu, apabila bapak/ibu sudah berpartisipasi dalam proses penelitian ini, peneliti juga akan memberikan kebebasan bagi bapak/ibu untuk bercerita, jika memang ada hal-hal yang tidak ingin diutarakan karena berkaitan dengan persoalan pribadi, maka peneliti tidak akan memaksakannya.

**Jaminan Kerahasiaan Data**

Peneliti akan menjaga kerahasiaan dan keterlibatan bapak/ibu dalam penelitian ini. Peneliti hanya menampilkan nama bapak/ibu dalam bentuk inisial nama pada lembar kuesioner dengan koding A1 dst.

**Adanya Insentif untuk subyek penelitian**

Seluruh partisipan yang terlibat dalam penelitian ini akan diberikan cinderamata

Jika ada hal-hal yang kurang dimengerti, bapak/ibu dapat menanyakan hal tersebut kepada saya (peneliti). Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Anda sebagai partisipan dalam penelitian ini.

Farih Aminuddin

No. Hp : 082257622520

Email :farih.aminuddin-2018@fkp.unair.ac.id

Surabaya, September 2019

Peneliti,

-----

Lampiran 2 *Inform Consent***INFORMED CONSENT****(PERNYATAAN PERSETUJUAN MENGIKUTI PENELITIAN)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Umur :

Alamat :

Telah mendapat keterangan secara jelas dan terperinci mengenai :

1. Penelitian yang berjudul Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien yang menjalani perawatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan
2. Perlakuan yang akan diterapkan pada subjek
3. Manfaat mengikuti penelitian
4. Bahaya yang akan timbul
5. Prosedur penelitian

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dengan ini saya menyatakan bersedia/tidak ikut serta secara sukarela untuk menjadi partisipan dalam penelitian ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun

Surabaya, September 2019

Responden

Saksi I

Saksi II / Peneliti

.....

.....

.....

## Lampiran 3 Data demografi responden

**DATA DEMOGRAFI RESPONDEN****Petunjuk Pengisian**

1. Isilah titik.titik di bawah ini dan berilah tanda cheklist (√) pada salah satu tanda kurung ( ) sesuai dengan jawaban yang menurut anda benar.
  2. Bila ada yang kurang dimengerti, dapat dipertanyakan pada peneliti
- 

1. Jenis Kelamin  
 Perempuan     Laki-laki
2. Pendidikan  
 SD                       SMA  
 SMP                       Sarjana  
 Lain-lain, sebutkan.....
3. Usia : ..... tahun
4. Status perkawinan  
 Kawin                       tidak kawin                       janda/duda
5. Pekerjaan  
 Pegawai negeri/BUMN                       Pegawai swasta  
 Petani/buruh                       Wiraswasta  
 Ibu Rumah Tangga                       Pensiunan PNS  
 Pensiunan swasta  
 lain-lain, sebutkan.....
6. Penghasilan keluarga perbulan  
 < Rp. 1.000.000                       Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000  
 > Rp. 3.000.000                       lain-lain, sebutkan.....
7. Kunjungan Ke : ..... kali
9. Asuransi kesehatan  
 BPJS                       Umum                       Lainnya sebutkan: .....

Lampiran 4 Kuisisioner harapan

### **Kuesioner *Customer Harapan***

**Kode responden :**

#### **PETUNJUK PENGISIAN**

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan cara memberikan tanda centang pada kolom yang disediakan sesuai harapan, penilaian dan kepuasan pasien pada setiap pertanyaan

#### **Penilaian**

<b>Harapan</b>
<b>1= Sangat tidak berharap</b>
<b>2= Tidak berharap</b>
<b>3= Biasa saja</b>
<b>4= Berharap</b>
<b>5= Sangat Brharap</b>

No	Pertanyaan	Harapan				
		1	2	3	4	5
<b>Kualitas teknis</b>						
1	<b>Tenaga Keperawatan</b>					
	a. Memperkenalkan diri dan mengucapkan salam					
	b. Melakukan pemeriksaan awal					
	c. Melakukan validasi masalah kesehatan yang anda hadapi					
	d. Memberikan alternatif solusi pemecahan masalah kesehatan yang anda hadapi saat ini					
	e. Melakukan evaluasi					
2	<b>Tenaga kedokteran</b>					
	a. Memperkenalkan diri dan mengucapkan salam					
	b. Melakukan pemeriksaan awal					
	c. Memberikan informasi kondisi sakit saat ini					
	d. Membuatkan resep obat					
	e. Menjadwalkan pemeriksaan lanjutan atau kontrol selanjutnya					
3	<b>Tenaga kefarmasian</b>					
	a. Memperkenalkan diri dan mengucapkan salam					
	b. Memvalidasi data pasien					
	c. Membuatkan atau menyiapkan penyediaan obat					
	d. Memberikan obat sesuai resep obat					
	e. Menjelaskan tatacara minum obat					
4	<b>Tenaga Radilogis</b>					
	a. Memperkenalkan diri dan mengucapkan salam					
	b. Memvalidasi data pasien					
	c. Menyiapkan alat dan dokumen					
	d. Menjelaskan prosedur pemeriksaan					
	e. Membantu proses pemeriksaan					
	f. Menginformasikan prosedur pengambilan hasil					
5	<b>Staf Administrasi</b>					
	a. Memperkenalkan diri dan mengucapkan salam					
	b. Menanyakan maksud dan tujuan pasien datang					
	c. Memberikan kartu pendaftaran					
	d. Memvalidasi data pasien					
	e. Menginformasikan kebutuhan dokumen pasien					
	f. Menanyakan kembali hal-hal yang kurang dimengerti pasien					
	g. Menginformasikan denah RS					
6	<b>Staf Keuangan</b>					
	a. Memperkenalkan diri dan mengucapkan salam					
	b. Memvalidasi data pasien					

No	Pertanyaan	Harapan				
		1	2	3	4	5
	c. Menanyakan dokumen pasien					
	d. Memvalidasi jenis pengobatan dan pemeriksaan pasien					
	e. Memberikan struk atau nota pembayaran					
	f. Meminta pasien memeriksa ulang struk pembayaran					
	g. Memberikan kesempatan pasien bertanya atau memvalidasi ulang					
	h. Memberikan informasi jumlah pembayaran					
<b>Kualitas fungsional</b>						
1	<b>Keandalan</b>					
	a. Menjelaskan informasi dan prosedur layanan					
	b. Bertanggung jawab menyelesaikan masalah pasien					
	c. Kehadiran / pelayanan tepat waktu					
2	<b>Jaminan</b>					
	a. Pasien merasa aman saat komunikasi					
	b. Staf pertanggungjawab dan jujur					
	c. Mampu menjawab pertanyaan pasien dengan jelas					
3	<b>Fasilitas fisik dan penampilan</b>					
	a. Peralatan dan fasilitas yang digunakan modern dan lengkap					
	b. Staf berpenampilan baik					
	c. Staf ramah dan murah senyum					
	d. Staf memberi salam saat pelayanan					
4	<b>Empati</b>					
	a. Melayani dengan penuh perhatian					
	b. Kepedulian terhadap pasien					
	c. Memahami kebutuhan pasien					
5	<b>Tanggungjawab</b>					
	a. Pelayanan cepat					
	b. Kesiapan membantu					
	c. Kesiapan menanggapi permintaan pasien					
<b>Kemudahan</b>						
1	<b>Tenaga Keperawatan</b>					
	a. Kenyamanan					
	b. Kemudahan prosedur					
2	<b>Tenaga Kedokteran</b>					
	a. Kenyamanan					
	b. Kemudahan prosedur					
3	<b>Tenaga Kefarmasian</b>					
	a. Kenyamanan					
	b. Kemudahan prosedur					
4	<b>Tenaga radiologis</b>					

No	Pertanyaan	Harapan				
		1	2	3	4	5
	a. Kenyamanan					
	b. Kemudahan prosedur					
5	<b>Staf administrasi</b>					
	a. Kenyamanan					
	b. Kemudahan prosedur					
6	<b>Staf Keuangan</b>					
	a. Kenyamanan					
	b. Kemudahan prosedur					
<b>TOTAL NILAI</b>						



Lampiran 5 Kuisisioner kualitas dirasakan dan Kepuasan

### **Kuesioner Kualitas yang dirasakan dan Kepuasan pasien**

**Kode responden :**

#### **PETUNJUK PENGISIAN**

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan cara memberikan tanda centang pada kolom yang disediakan sesuai harapan, penilaian dan kepuasan pasien pada setiap pertanyaan

#### **Penilaian**

<b>Penilaian (Kualitas dirasakan)</b>	<b>Kepuasan</b>
<b>1= Tidak dilakukan</b>	<b>1= Sangat tidak puas</b>
<b>2= Jarang dilakukan</b>	<b>2= Tidak puas</b>
<b>3= Kadang Kadang</b>	<b>3= Biasa saja</b>
<b>4= Sering</b>	<b>4= Puas</b>
<b>5= Setiap saat / Selalu</b>	<b>5= Sangat puas</b>

No	Pertanyaan	Penilaian (Kualitas Dirasakan)					Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Kualitas teknis</b>											
1	<b>Tenaga Keperawatan</b>										
	a. Memperkenalkan diri dan mengucapkan salam										
	b. Melakukan pemeriksaan awal										
	c. Melakukan validasi masalah kesehatan yang anda hadapi										
	d. Memberikan alternatif solusi pemecahan masalah kesehatan yang anda hadapi saat ini										
	e. Melakukan evaluasi										
2	<b>Tenaga kedokteran</b>										
	a. Memperkenalkan diri dan mengucapkan salam										
	b. Melakukan pemeriksaan awal										
	c. Memberikan informasi kondisi sakit saat ini										
	d. Membuatkan resep obat										
	e. Menjadwalkan pemeriksaan lanjutan atau kontrol selanjutnya										
3	<b>Tenaga kefarmasian</b>										
	a. Memperkenalkan diri dan mengucapkan salam										
	b. Memvalidasi data pasien										
	c. Membuatkan atau menyiapkan penyediaan obat										
	d. Memberikan obat sesuai resep obat										
	e. Menjelaskan tatacara minum obat										
4	<b>Tenaga Radilogis</b>										
	a. Memperkenalkan diri dan mengucapkan salam										
	b. Memvalidasi data pasien										
	c. Menyiapkan alat dan dokumen										
	d. Menjelaskan prosedur pemeriksaan										
	e. Membantu proses pemeriksaan										
	f. Menginformasikan prosedur pengambilan hasil										
5	<b>Staf Administrasi</b>										
	a. Memperkenalkan diri dan mengucapkan salam										
	b. Menanyakan maksud dan tujuan pasien datang										
	c. Memberikan kartu pendaftaran										
	d. Memvalidasi data pasien										
	e. Menginformasikan kebutuhan dokumen pasien										
	f. Menanyakan kembali hal-hal yang kurang dimengerti pasien										
	g. Menginformasikan denah RS										
6	<b>Staf Keuangan</b>										
	a. Memperkenalkan diri dan mengucapkan salam										
	b. Memvalidasi data pasien										
	c. Menanyakan dokumen pasien										

No	Pertanyaan	Penilaian (Kualitas Dirasakan)					Kepuasan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	d. Memvalidasi jenis pengobatan dan pemeriksaan pasien											
	e. Memberikan struk atau nota pembayaran											
	f. Meminta pasien memeriksa ulang struk pembayaran											
	g. Memberikan kesempatan pasien bertanya atau memvalidasi ulang											
	h. Memberikan informasi jumlah pembayaran											
<b>Kualitas fungsional</b>												
1	<b>Keandalan</b>											
	a. Menjelaskan informasi dan prosedur layanan											
	b. Bertanggung jawab menyelesaikan masalah pasien											
	c. Kehadiran / pelayanan tepat waktu											
2	<b>Jaminan</b>											
	a. Pasien merasa aman saat komunikasi											
	b. Staf pertanggungjawab dan jujur											
	c. Mampu menjawab pertanyaan pasien dengan jelas											
3	<b>Fasilitas fisik dan penampilan</b>											
	a. Peralatan dan fasilitas yang digunakan modern dan lengkap											
	b. Staf berpenampilan baik											
	c. Staf ramah dan murah senyum											
	d. Staf memberi salam saat pelayanan											
4	<b>Empati</b>											
	a. Melayani dengan penuh perhatian											
	b. Kepedulian terhadap pasien											
	c. Memahami kebutuhan pasien											
5	<b>Tanggungjawab</b>											
	a. Pelayanan cepat											
	b. Ketersediaan membantu											
	c. Kesiapan menanggapi permintaan pasien											
<b>Kemudahan</b>												
1	<b>Tenaga Keperawatan</b>											
	a. Kenyamanan											
	b. Kemudahan prosedur											
2	<b>Tenaga Kedokteran</b>											
	a. Kenyamanan											
	b. Kemudahan prosedur											
3	<b>Tenaga Kefarmasian</b>											
	a. Kenyamanan											
	b. Kemudahan prosedur											
4	<b>Tenaga radiologis</b>											

No	Pertanyaan	Penilaian (Kualitas Dirasakan)					Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	a. Kenyamanan										
	b. Kemudahan prosedur										
5	<b>Staf administrasi</b>										
	a. Kenyamanan										
	b. Kemudahan prosedur										
6	<b>Staf Keuangan</b>										
	a. Kenyamanan										
	b. Kemudahan prosedur										
<b>TOTAL NILAI</b>											

## Lampiran 6 Kuisisioner Loyalitas

**KUESIONER LOYALITAS**

Setelah anda menilai harapan dan penilaian mutu serta kepuasan layanan di Rumah Sakit ,jawablah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda centang pada pilihan anda dikolom sebelahnya:

1. Apakah anda bersedia merekomendasikan Rumah Sakit Muhamadiyah Lamongan kepada kerabat, tetangga atau teman?

<b>Sangat tidak bersedia</b>	
<b>Tidak bersedia</b>	
<b>Ragu –ragu/ netral</b>	
<b>Bersedia</b>	
<b>Sangat bersedia</b>	




2. Apakah anda bersedia menjalani pegobatan sampai dengan selesai di Rumah Sakit Muhamadiyah Lamongan

<b>Sangat tidak bersedia</b>	
<b>Tidak bersedia</b>	
<b>Ragu –ragu/ netral</b>	
<b>Bersedia</b>	
<b>Sangat bersedia</b>	



3. Apakah anda bangga dengan Rumah Sakit Muhamadiyah Lamongan

<b>Sangat tidak bangga</b>	
<b>Tidak bangga</b>	
<b>Ragu –ragu/ netral</b>	
<b>Bangga</b>	
<b>Sangat bangga</b>	

## Lampiran 7 Surat pengambilan data awal

	<p>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS AIRLANGGA FAKULTAS KEPERAWATAN</p> <p>Kampus C Mulyorejo Surabaya 60115 Telp. (031) 5913754, 5913257, 5913756 Fax (031) 5913257, 5913752 Website: <a href="http://ners.unair.ac.id">http://ners.unair.ac.id</a>   Email: <a href="mailto:dekan_ners@fkip.unair.ac.id">dekan_ners@fkip.unair.ac.id</a></p>	
<hr/>		
Nomor	: 4208UN3.1.13/PPd/2019	29 Oktober 2019
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	
Perihal	: <b>Permohonan Fasilitas Pengambilan Data Penelitian</b>	
<hr/>		
Kepada Yth.:	Direktur Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan	
<p>Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Program Studi Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga, maka kami mohon kesediaan Bapak/ Ibu memberikan kesempatan kepada mahasiswa kami di bawah ini untuk mengambil data penelitian sebagai bahan penyusunan skripsi</p>		
Nama	: Farih Aminuddin	
NIM	: 131811123075	
Judul Skripsi	: Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan dan Loyalitas Pasien yang menjalani Perawatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan	
<p>Atas perhatian dan kerjasama Bapak/ Ibu, kami sampaikan terima kasih</p>		
		<p>a.n. Dekan Wakil Dekan I</p>  <p>Dr. Kusnanto, S.Kp., M.Kes.  NIP. 196808291989031002</p>
<p>Tembusan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bagian Sumber Daya Insani Rumah sakit Muhammadiyah Lamongan</li> <li>2. Kepala Bidang Keperawatan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan</li> <li>3. Litbang Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan</li> <li>4. Sekretariat Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan</li> </ol>		

## Lampiran 8 Surat Pengambilan data

	<b>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS AIRLANGGA FAKULTAS KEPERAWATAN</b>	
	Kampus C Mulyorejo Surabaya 60115 Telp. (031) 5913754, 5913257, 5913756 Fax. (031) 5913257, 5913752 Website: <a href="http://ners.unair.ac.id">http://ners.unair.ac.id</a>   Email: <a href="mailto:dekan_ners@fkip.unair.ac.id">dekan_ners@fkip.unair.ac.id</a>	
Nomor	2246/UN3.1.13/PPd/2019	14 Juni 2019
Lampiran	: -	
Perihal	: <b>Permohonan Fasilitas Survey Pengambilan Data Awal</b>	
Kepada Yth.:	Direktur RS Muhammadiyah Lamongan Lamongan	
<p>Sehubungan dengan akan dilaksanakannya survey pengambilan data awal bagi mahasiswa Program Studi Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga, maka kami mohon kesediaan Bapak/ Ibu memberikan kesempatan kepada mahasiswa kami di bawah ini untuk melakukan pengumpulan data awal sebagai bahan penyusunan proposal penelitian</p>		
Nama	: Farih Aminuddin	
NIM	: 131811123075	
Judul Skripsi	: Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pasien yang Menjalani Perawatan di RS Muhammadiyah Lamongan	
Pembimbing Ketua	: Eka Misbahatul Mar'ah, S.Kep.NS.M.Kep	
Pembimbing	: Erna Dwi Wahyuni, S.Kep.Ns.M.Kep	
Atas perhatian dan kerjasama Bapak/ Ibu, kami sampaikan terima kasih.		
	a.n. Dekan Wakil Dekan I	
		
	Dr. Kusnanto, S.Kp., M.Kes. NIP. 196808291989031002	
Tembusan:		
1. Kepala Bidang Keperawatan		
2. Kepala Bagian Pemasaran		
3. Kepala Bagian Rekam Medis		

## Lampiran 9 Surat izin penelitian


**RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

Jl. Jaksa Agung Suprpto no. 76 Lamongan 62215  
 ☎ (0322) 322834, 08123082211, 081554700237 (hunting) ☎ (0322) 314048  
 Inst. Gawat Darurat ☎ (0322) 311777, 082257622536  
 sekretariat@rsmmlamongan.com www.rsmmlamongan.com



TERAKREDITASI PARIPURNA  
KARS

Nomor 2531/III.6.AU/F/2019  
 Prihal *Balasan Penelitian An. Farih Aminuddin*  
 Lamongan, 19 Rabi'ul Awal 1441 H.  
 16 Nopember 2019M

Kepada Yth

**Fakultas Keperawatan UNAIR Surabaya**  
*Kampus C Mulyorejo Surabaya*

**SURABAYA**

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Menindaklanjuti surat Saudara :

Nomor : 4208/JN3.1.13/PPd/2019  
 Perihal : Permohonan Penelitian An. Farih Aminuddin  
 Tertanggal : 29-Oct-19

Bersama ini diberitahukan bahwa kami tidak berkeberatan serta mengizinkan kepada nama dibawah ini :

Nama : Farih Aminuddin  
 NIM : 131811123075  
 Judul : *Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan dan Loyaltas Pasien yang Menjalani Perawatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan*

Mulai Penelitian : 15-Nov-19

Dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak mempublikasikan data hasil penelitian ke media massa dalam bentuk apapun tanpa seijin Direktur Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan
2. Merahasiakan hal – hal yang patut dirahasiakan dari hasil penelitian.
3. Menjaga Nama Baik Institusi Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.
4. Membayar biaya sebagai berikut :
 

a. Biaya Administrasi	Rp. 40,300.00
b. Biaya Penelitian	Rp.
c. Biaya Pengambilan Data	Rp. 500,000.00
d. Biaya Pembimbing	Rp. 595,000.00
5. **Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan berhak memiliki hasil akhir penelitian tersebut.**

Demikian surat pemberitahuan ini, atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.

تَصَرُّ مِنْ اللَّهِ وَفَتَحَ قَرِيبٌ  
وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Direktur  
  
**Dr. H. Umi Alivah, M.Kes**  
 NIP. 01950109

**Tembusan**

- 1 Kabag. SDI & Binroh, Diklat
- 2 Kabag. P2MRS & Kabag. Pemasaran
- 3 Kabid. Keperawatan



Surabaya - Gresik - Sekapuk - Lamongan - Babat - Tuban - Sumberjo - Bejonegoro - Kalitidu - Sidoarjo  
 - Sepanjang - Mojokerto - Mojogagung - Jombang - Nganjuk - Kota Kediri - Kab. Kediri - Kota Madun -  
 Ponorogo - Tulungagung - Blitar - Kota Malang - Kota Probolinggo - Rogaampi - Banyuwangi



EQAS  
Of Laboratory





## Lampiran 10 Sertifikat Etik



**KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN**  
*HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE*  
**FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
*FACULTY OF NURSING UNIVERSITAS AIRLANGGA*

**KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK**  
*DESCRIPTION OF ETHICAL APPROVAL*

**“ETHICAL APPROVAL”**  
No : 1825-KEPK

Komite Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan subyek penelitian kesehatan, telah mengkaji dengan teliti protokol berjudul :

*The Committee of Ethical Approval in the Faculty of Nursing Universitas Airlangga with regards of the protection of Human Rights and welfare in health research, carefully reviewed the research protocol entitled :*

**“ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN YANG MENJALANI PERAWATAN”**

<u>Peneliti utama</u>	: <b>Farih Aminuddin</b>
<i>Principal Investigator</i>	
<u>Nama Institusi</u>	: Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga
<i>Name of the Institution</i>	
<u>Unit/Lembaga/Tempat Penelitian</u>	: Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan muhamadiyah
<i>Setting of research</i>	

**Dan telah menyetujui protokol tersebut di atas melalui Dipercepat.**  
*And approved the above-mentioned protocol with Expedited.*

Surabaya, 12 November 2019  
Ketua, (CHAIRMAN)



**Dr. Joni Haryanto, S.Kp., M.Si.**  
NIP. 1963 0608 1991 03 1002

*\*Masa berlaku 1 tahun*  
*1 year validity period*

## Lampiran 11 Hasil Uji statistik

**UJI VALIDITAS DAN REABILITAS KUISIONER****1. Kuisisioner Kepuasan****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	10	100.0

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

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	289.20	295.511	.556	.973
P2	289.20	295.511	.556	.973
P3	289.20	295.511	.556	.973
P4	290.00	298.444	.285	.974
P5	289.20	295.511	.556	.973
P6	289.20	295.511	.556	.973
P7	289.60	291.822	.531	.974
P8	289.20	295.511	.556	.973
P9	289.90	293.433	.557	.973
P10	289.20	295.511	.556	.973
P11	289.20	295.511	.556	.973
P12	289.50	293.167	.465	.974
P13	289.20	296.400	.473	.974
P14	289.60	291.822	.531	.974
P15	289.60	286.933	.809	.973
P16	289.90	293.433	.557	.973
P17	290.00	296.444	.469	.974
P18	289.90	293.433	.557	.973
P19	289.50	285.833	.891	.973
P20	289.50	285.833	.891	.973
P21	289.40	293.378	.486	.974
P22	289.30	292.900	.594	.973
P23	289.50	288.722	.722	.973
P24	289.30	292.900	.594	.973
P25	289.30	310.233	-.589	.976
P26	289.20	295.511	.556	.973
P27	289.50	293.167	.465	.974
P28	289.20	296.400	.473	.974
P29	289.20	296.400	.473	.974
P30	289.70	294.900	.366	.974
P31	289.60	286.933	.809	.973
P32	289.50	288.722	.722	.973
P33	290.00	296.444	.469	.974
P34	289.60	286.933	.809	.973
P35	289.50	285.833	.891	.973
P36	289.60	286.933	.809	.973
P37	289.40	293.378	.486	.974
P38	289.50	288.722	.722	.973
P39	289.60	286.933	.809	.973

P40	289.40	293.378	.486	.974
P41	289.50	288.722	.722	.973
P42	289.30	292.900	.594	.973
P43	289.90	293.433	.557	.973
P44	289.20	295.511	.556	.973
P45	289.50	293.167	.465	.974
P46	289.20	296.400	.473	.974
P47	289.20	296.400	.473	.974
P48	289.60	291.822	.531	.974
P49	289.60	286.933	.809	.973
P50	289.90	293.433	.557	.973
P51	290.00	296.444	.469	.974
P52	289.90	293.433	.557	.973
P53	289.50	285.833	.891	.973
P54	289.50	285.833	.891	.973
P55	289.40	293.378	.486	.974
P56	289.40	287.600	.844	.973
P57	289.20	296.400	.473	.974
P58	290.00	296.444	.469	.974
P59	289.90	293.433	.557	.973
P60	289.50	285.833	.891	.973
P61	289.50	285.833	.891	.973
P62	289.60	286.933	.809	.973
P63	289.40	293.378	.486	.974
P64	289.50	285.833	.891	.973

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.974	64

## 2. Kuisioner Loyalitas Case Processing Summary

Cases	N		%	
	Valid	Excluded <sup>a</sup>		
	10	0	100.0	.0
	10		100.0	

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

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	9.10	.989	.742	.899
P2	9.00	.889	.913	.750
P3	9.10	.989	.742	.899

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	3

## UJI NORMALITAS

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
HARAPAN	300	287.46	10.813	256	369

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		HARAPAN
N		300
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	287.46
	Std. Deviation	10.813
Most Extreme Differences	Absolute	.118
	Positive	.117
	Negative	-.118
Test Statistic		.118
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KUALITAS DIRASAKAN	300	286.83	10.585	256	361

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		KUALITAS DIRASAKAN
N		300
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	286.83
	Std. Deviation	10.585
Most Extreme Differences	Absolute	.112
	Positive	.112
	Negative	-.091
Test Statistic		.112
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEPUASAN	300	287.10	11.068	250	369

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		KEPUASAN
N		300
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	287.10
	Std. Deviation	11.068
Most Extreme Differences	Absolute	.113

	Positive	.113
	Negative	-.106
Test Statistic		.113
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
LOYALITAS	300	14.54	1.052	9	15

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		LOYALITAS
N		300
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	14.54
	Std. Deviation	1.052
Most Extreme Differences	Absolute	.437
	Positive	.330
	Negative	-.437
Test Statistic		.437
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

### HASIL UJI STATISTIK

	N	Valid		N	Missing		N	Total	
		Percent	Percent		Percent	Percent			
Loyalitas * Kepuasan	300	100.0%		0	0.0%		300	100.0%	

### Loyalitas \* Kepuasan Crosstabulation

		Kepuasan		Total
		Cukup	Baik	
Loyalitas	Loyal	41	259	300
Total		41	259	300

### Case Processing Summary

	N	Valid		N	Cases Missing		N	Total	
		Percent	Percent		Percent	Percent			
CustEX * Kepuasan	300	100.0%		0	0.0%		300	100.0%	
Perceived_Quality Kepuasan	300	100.0%		0	0.0%		300	100.0%	

**CustEX \* Kepuasan Crosstabulation**

		Kepuasan		Total
		Cukup	Baik	
CustEX	Tidak terpenuhi	32	15	47
	Terpenuhi	9	244	253
Total		41	259	300

**Perceived\_Quality \* Kepuasan Crosstabulation**

		Kepuasan		Total
		Cukup	Baik	
Perceived_Quality	Cukup	33	20	53
	Baik	8	239	247
Total		41	259	300

**Statistics**

		CustEX	Perceived_Quality	Kepuasan	Loyalitas
N	Valid	300	300	300	300
	Missing	0	0	0	0

**CustEX**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak terpenuhi	47	15.7	15.7	15.7
	Terpenuhi	253	84.3	84.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

**Perceived\_Quality**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	53	17.7	17.7	17.7
	Baik	247	82.3	82.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

**Kepuasan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	41	13.7	13.7	13.7
	Baik	259	86.3	86.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

**Loyalitas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Loyal	300	100.0	100.0	100.0

**Correlations**

		Nilai_Loyalitas	Nilai_CustEX
Spearman's rho	Nilai_Loyalit	Correlation Coefficient	1.000
			.174**

as	Sig. (2-tailed)	.	.002
	N	300	300
Nilai_CustE	Correlation Coefficient	.174*	1.000
X	Sig. (2-tailed)	.002	.
	N	300	300
Nilai_Perceived	Correlation Coefficient	.141	.955**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000
	N	300	300
Nilai_Kepuasan	Correlation Coefficient	.195**	.977**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000
	N	300	300

### Correlations

			Nilai Perceived	Nilai Kepuasan
Spearman's rho	Nilai_Loyalitas	Correlation Coefficient	.141	.195*
		Sig. (2-tailed)	.015	.001
		N	300	300
	Nilai_CustEX	Correlation Coefficient	.955**	.977**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000
		N	300	300
	Nilai_Perceived	Correlation Coefficient	1.000	.929**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	300	300
	Nilai_Kepuasan	Correlation Coefficient	.929**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	300	300

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

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