

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil analisis data dalam penelitian ini adalah:

1. Kepuasan waktu tunggu pasien di klinik gigi dipengaruhi oleh tiga variabel, yaitu: persepsi waktu tunggu, kepuasan terhadap informasi yang diberikan saat terjadi keterlambatan, dan kepuasan terhadap lingkungan tunggu. Ketiga variabel tersebut secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan waktu tunggu.
2. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan jasa yaitu kepuasan waktu tunggu. Kepuasan waktu tunggu berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien terhadap layanan jasa, yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan waktu tunggu pasien maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan terhadap layanan jasa yang diberikan.
3. Kepuasan pasien terhadap layanan jasa berpengaruh secara signifikan dan positif pada loyalitas. Hubungan antara kedua variabel tersebut dipengaruhi oleh variabel moderasi, yaitu kepuasan waktu tunggu. Kepuasan waktu tunggu memperkuat hubungan antara kepuasan terhadap jasa dan loyalitas pasien. Kepuasan waktu tunggu merupakan determinan kunci yang menentukan dalam usaha mempertahankan retensi konsumen.

5.2 Implikasi Manajerial

Loyalitas konsumen pada suatu badan usaha merupakan hal yang penting untuk dipertahankan oleh pihak manajemen. Penelitian ini memberikan kontribusi kepada praktisi manajemen di bidang usaha jasa, khususnya klinik gigi. Manajer klinik gigi dapat memaksimalkan potensi yang dapat membantu meningkatkan loyalitas pasien. Loyalitas pasien di suatu klinik gigi berperan dalam memberikan kontribusi positif bagi keberlangsungan usaha klinik gigi tersebut.

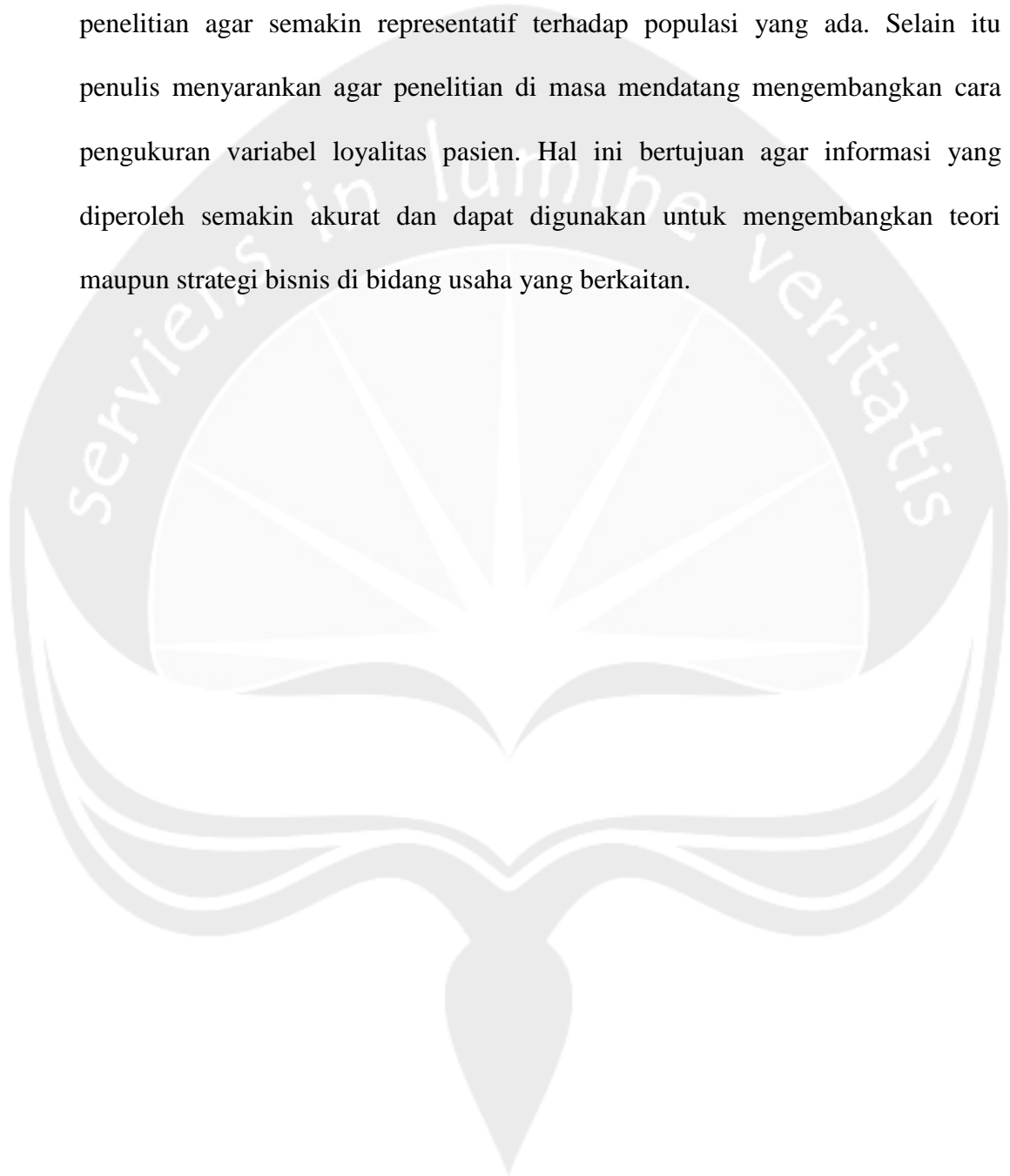
Klinik gigi kerap kali menghadapi tantangan berupa waktu tunggu pasien dalam memperoleh layanan. Manajer klinik gigi penting untuk mengelola waktu tunggu agar pasien puas dengan waktu tunggu selama berada di klinik gigi. Pasien yang puas dengan waktu tunggu akan memberi nilai positif bagi kepuasan terhadap layanan jasa dokter gigi, dimana akhirnya berdampak pada loyalitas. Sikap petugas maupun dekorasi lingkungan area tunggu dapat ditingkatkan untuk menunjang kepuasan waktu tunggu pasien.

5.3 Keterbatasan penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang berimplikasi pada kelemahan penelitian. Keterbatasan secara teknis adalah jumlah sampel penelitian yang relatif sedikit, yakni 150 pasien. Keterbatasan secara teoritis yaitu pada industri jasa, konsumen cenderung loyal terhadap individu pemberi layanan jasa (*person*), bukan pada institusi jasa tersebut. Hal ini mengakibatkan bias pengukuran variabel loyalitas pasien, yakni loyal terhadap dokter gigi di klinik gigi Dentes atau terhadap klinik gigi tersebut yang merupakan institusi jasa.

5.4 Saran

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan jumlah sampel penelitian agar semakin representatif terhadap populasi yang ada. Selain itu penulis menyarankan agar penelitian di masa mendatang mengembangkan cara pengukuran variabel loyalitas pasien. Hal ini bertujuan agar informasi yang diperoleh semakin akurat dan dapat digunakan untuk mengembangkan teori maupun strategi bisnis di bidang usaha yang berkaitan.

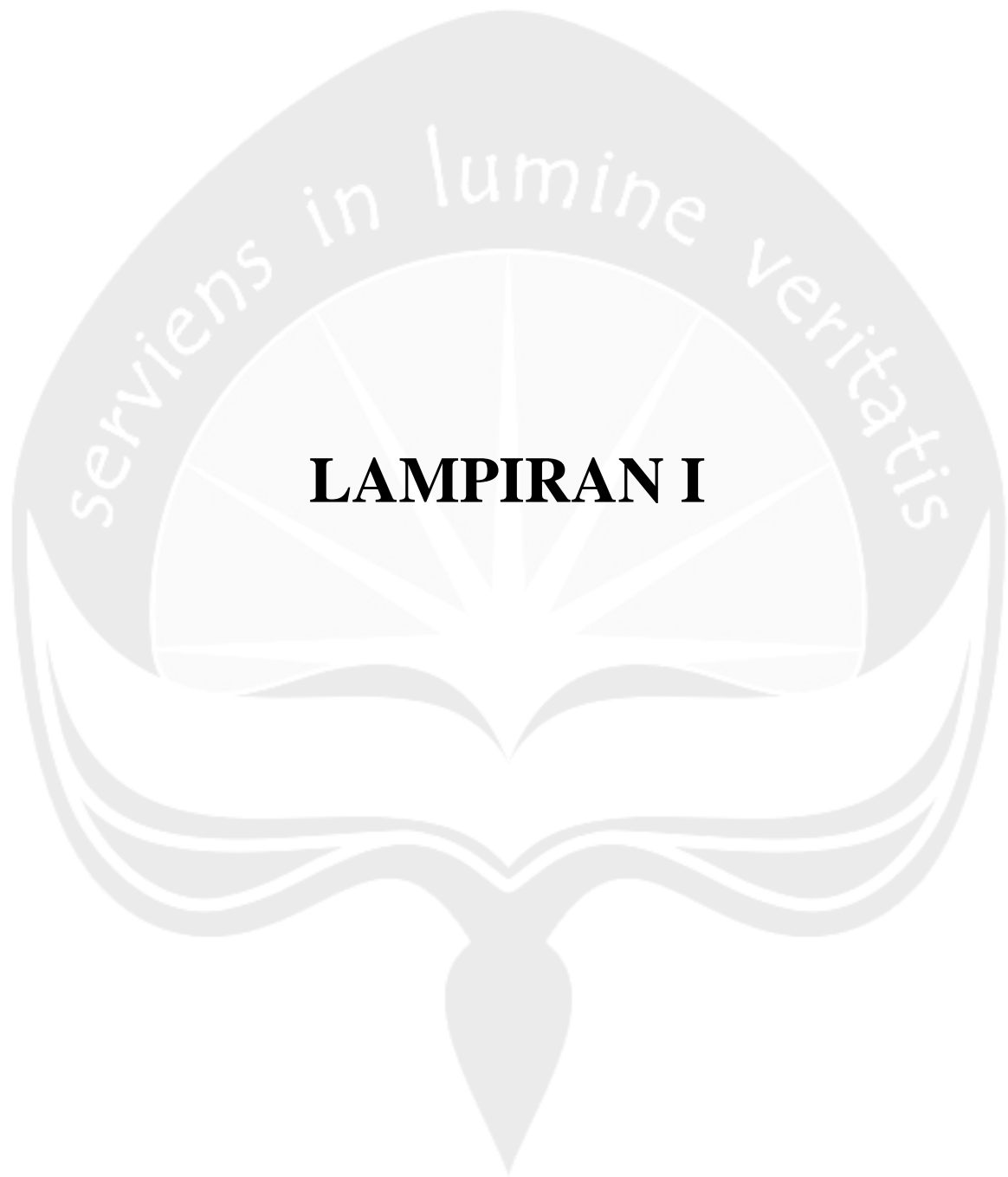


DAFTAR PUSTAKA

- Antonides, G., Verhoef, P.C., dan Van Aalst, M. 2002. *Consumer Perception and Evaluation of Waiting Time: A Field Experiment. Journal of Consumer Psychology, 12(3), 193-202.*
- Asghar, S., Fatima, F., Ali, A., dan Amanat, N. 2013. *Assessment of Patient's Satisfaction About Dental Treatment/Facilities Provided by Bahria Dental College Hospital, Karachi. Pakistan Oral and Dental Journal 33(3), 535-538.*
- Bielen, F. dan Demoulin, N. 2007. *Waiting Time influence on The Satisfaction-Loyalty Relationship in services. International Journal of Managing Service Quality, 17(2),174-193.*
- Caruana, A. 2002. *Service Loyalty: The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. European Journal of Marketing, 36(7/8), 811 – 828.*
- Chen, Z.X., Shi, Y., dan Dong D.H., 2008. *An Empirical Study of Relationship Quality in A Service Setting: A Chinese Case. Journal of Marketing Intelligence & Planning, 26(1), 11-25.*
- Davis, M.M., dan Heineke, J. 1998. *How Disconfirmation, Perception and Actual Waiting Times Impact Customer Satisfaction. International Journal of Service Industry Management, 9(1), 64 – 73.*

- Departemen Kesehatan RI. 2003. *Indikator Indonesia Sehat 2010 dan Pedoman Penetapan Indikator Provinsi Sehat dan Kabupaten/Kota Sehat*. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Fraering, M. dan Minor, M.S. 2013. *Beyond Loyalty: Customer Satisfaction, Loyalty, and Fortitude*. *Journal of Services Marketing*, 27(4), 334 – 344.
- Hensley, R.L. dan Sulek, J. 2007. *Customer Satisfaction with Waits in Multi-Stage Services*. *International Journal of Managing Service Quality*, 17(2),152-173.
- Kementerian Kesehatan RI. 2013. *Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2013*. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Kessler, D.P., Mylod, D. 2011. *Does Patient Satisfaction Affect Patient Loyalty?*. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 24(4), 266-273.
- Latan, H. dan Temalagi, S. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi*. Bandung, Alfabeta.
- Leiba, A., Weiss, Y., Carroll, J.S., Benedek, P., dan Bardayan, Y. 2002. *Waiting Time Is a Major Predictor of Patient Satisfaction in a Primary Military Clinic*. *Military Medicine* 167(10), 842-845.
- Luo, W., Liberatore, M.J., Nydick, R.L., Chung, Q.B., dan Sloane, E. 2004. *Impact of Process Change on Customer Perception of Waiting Time: A Field Study*. *The International Journal of Management Science*, 77-83.
- McGuire, K.A., Kimes, S.E., Lynn, M., Pullman, M.E., Lloyd, R.C. 2010. *A framework for evaluating the customer wait experience*. *Journal of Service Management*, 21(3) 269 – 290.

- Nurhidayat O, Tunggul PE, dan Wahyono B. 2012. Perbandingan Media Power Point dengan Flip Chart dalam Meningkatkan Pengetahuan Kesehatan Gigi dan Mulut. *Unnes Journal of Public Health* 1(1).
- Pemerintah Kota Yogyakarta. 2008. *Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 2*. Pemerintah Kota Yogyakarta, Yogyakarta.
- Ruyter, K. dan Bloemer, J. 1999. *Customer Loyalty In Extended Service Settings: The Interaction Between Satisfaction, Value Attainment And Positive Mood*, *International Journal of Service Industry Management*, 10(3), 320-336.
- Sekaran, U., dan Bougie, R. 2009. *Research Methods for Business A. Skill Building Approach*. Wiley, United Kingdom.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F. 2002. *Strategi Pemasaran*. Andi, Yogyakarta.
- Yu, Y.T. dan Dean, A. 2001. *The Contribution of Emotional Satisfaction to Consumer Loyalty*. *International Journal of Service Industry Management*, 12(3), 234 – 250.
- Zhao, X.S., Lynch, J.G., dan Chen, Q.M. 2010. *Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Truths about Mediation Analysis*. *Journal of Consumer Research*, 37, 197-206.



LAMPIRAN I

KUESIONER PENELITIAN

Terima kasih atas partisipasi Anda menjadi salah satu responden dan secara sukarela mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini dibuat dalam rangka penyusunan tesis saya mengenai Kepuasan Waktu Tunggu Pasien di klinik gigi.

Petunjuk Pengisian:

Isilah titik-titik di bawah ini, atau berilah tanda (√) untuk pilihan jawaban Anda

1. Jenis kelamin: Laki-laki Perempuan
2. Umur: Tahun
3. Pekerjaan Anda saat ini:
 - Pelajar / Mahasiswa
 - Pegawai Negeri / TNI / POLRI
 - Pegawai Swasta
 - Wiraswasta
 - Lainnya, (sebutkan)
4. Rata-rata pendapatan per bulan:
 - < Rp 1.000.000
 - Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
 - Rp 2.500.100 - Rp 4.000.000
 - > Rp 4.000.000
5. Apakah Anda sebelumnya sudah pernah mengunjungi klinik gigi Dentes?
 - Belum pernah
 - 1 kali
 - 2 kali
 - \geq 3 kali
6. Alasan Anda mengunjungi klinik gigi Dentes: (Jawaban boleh lebih dari 1)
 - Lokasi klinik dekat rumah
 - Hasil perawatan dan layanan dokter gigi memuaskan
 - Dokter gigi dan staf ramah
 - Biaya perawatan relatif terjangkau
 - Lainnya, (sebutkan)
7. Jenis perawatan yang Anda lakukan: (Jawaban boleh lebih dari 1)
 - Cabut gigi
 - Tambal gigi
 - Pembersihan karang gigi
 - Pemasangan kawat gigi
 - Lainnya, (sebutkan)

- Berapa lama saya rasa saya akan menunggu sejak kedatangan hingga memperoleh layanan dokter gigi?
 - < 15 menit
 - 15 – 29 menit
 - 30 – 44 menit
 - 45 – 60 menit
 - > 60 menit
- Berapa lama menurut saya waktu tunggu maksimal yang dapat saya terima dalam memperoleh layanan dokter gigi?
 - 15 menit
 - 30 menit
 - 45 menit
 - 60 menit
 - 90 menit

Variabel Persepsi waktu tunggu

- Silahkan lingkari angka dengan skala 1-7 yang mewakili tingkat perasaan Anda terhadap waktu tunggu yang Anda rasakan di klinik gigi Dentes.

Jengkel	1	2	3	4	5	6	7	Senang
Bosan	1	2	3	4	5	6	7	Ceria
Tidak puas	1	2	3	4	5	6	7	Puas
Sedih	1	2	3	4	5	6	7	Gembira
Lama	1	2	3	4	5	6	7	Sebentar
Tidak dapat diterima	1	2	3	4	5	6	7	Dapat diterima

Petunjuk:

Berilah tanda (√) untuk jawaban yang menunjukkan tingkat kepuasan anda pada kolom yang ditentukan:

- STP untuk pilihan jawaban “Sangat Tidak Puas”
- TP untuk jawaban “Tidak Puas”
- N untuk jawaban “Netral”
- P untuk jawaban “Puas”
- SP untuk jawaban “Sangat Puas”

Variabel Kepuasan terhadap lingkungan tunggu

No	Pernyataan	Pilihan jawaban				
		STP	TP	N	P	SP
4.	Kenyamanan ruang tunggu klinik gigi Dentes					
5.	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu klinik gigi Dentes					
6.	Tampilan dan dekorasi ruang tunggu klinik gigi Dentes					

Petunjuk:

Berilah tanda (√) untuk pilihan jawaban anda pada kolom yang ditentukan:

- STS untuk pilihan jawaban “Sangat Tidak Setuju”
- TS untuk jawaban “Tidak Setuju”
- N untuk jawaban “Netral”
- S untuk jawaban “Setuju”
- SS untuk jawaban “Sangat Setuju”

Variabel Kepuasan terhadap informasi yang diberikan saat terjadi keterlambatan

No	Pernyataan	Pilihan jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
7.	Saya pernah mengalami keterlambatan dalam memperoleh layanan dokter gigi di klinik gigi Dentes					
8.	Saya mengetahui alasan sewaktu terjadinya keterlambatan layanan dokter gigi					
9.	Informasi diberikan oleh petugas klinik saat terjadi keterlambatan layanan dokter gigi					

Variabel Kepuasan waktu tunggu

No	Pernyataan	Pilihan jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
10.	Saya puas dengan waktu tunggu di meja resepsionis					
11.	Saya puas dengan waktu tunggu di ruang tunggu hingga mendapat layanan dokter gigi					
12.	Saya puas dengan waktu tunggu penulisan resep					
13.	Saya puas dengan waktu tunggu pembayaran transaksi jasa dokter gigi					

Variabel Kepuasan terhadap layanan jasa

No	Pernyataan	Pilihan jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
14.	Saya puas terhadap layanan jasa dokter gigi di klinik gigi Dentes					
15.	Layanan jasa dokter gigi di klinik gigi Dentes sesuai dengan harapan saya					
16.	Secara keseluruhan saya puas terhadap layanan dokter gigi di klinik gigi Dentes					

Variabel Loyalitas

No	Pernyataan	Pilihan jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
17.	Saya akan mempertimbangkan untuk menggunakan lagi layanan kesehatan di klinik gigi Dentes					
18.	Saya akan mempertimbangkan untuk menggunakan jasa dokter gigi di klinik gigi Dentes sebagai pilihan pertama di masa yang akan datang					
19.	Saya memberikan apresiasi yang baik atas kinerja dokter gigi dari klinik gigi Dentes di hadapan orang lain.					
20.	Saya akan merekomendasikan klinik gigi Dentes pada siapapun yang meminta saran dari saya					





LAMPIRAN II

Profil Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lakilaki	49	32.7	32.7	32.7
	Perempuan	101	67.3	67.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 - 25 tahun	75	50.0	50.0	50.0
	26 - 33 tahun	34	22.7	22.7	72.7
	34 - 41 tahun	15	10.0	10.0	82.7
	42 - 49 tahun	20	13.3	13.3	96.0
	=> 50 tahun	6	4.0	4.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/ Mahasiswa	53	35.3	35.3	35.3
	PNS/TNI/POLRI	15	10.0	10.0	45.3
	Pegawaiswasta	33	22.0	22.0	67.3
	Wiraswasta	31	20.7	20.7	88.0
	Lainnya..	18	12.0	12.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Pendapatan/ bulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<Rp. 1.000.000	11	7.3	7.3	7.3
	Rp. 1. 000.000 - Rp. 2.500.000	62	41.3	41.3	48.7
	Rp. 2.500.100 - Rp. 4.000.000	35	23.3	23.3	72.0
	>Rp. 4.000.000	42	28.0	28.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Jumlah kunjungan ke Dentes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	=> 3 kali	150	100.0	100.0	100.0

Alasan mengunjungi klinik Dentes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lokasi dekat rumah	18	12.0	12.0	12.0
	Hasil perawatan & layanan dokter memuaskan	84	56.0	56.0	68.0
	Dokter dan staf ramah	27	18.0	18.0	86.0
	Biaya terjangkau	13	8.7	8.7	94.7
	Lainnya	8	5.3	5.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Jenis perawatan yang dilakukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cabut gigi	25	16.7	16.7	16.7
	Tambal gigi	47	31.3	31.3	48.0
	Pembersihan karang gigi	12	8.0	8.0	56.0
	Pemasangan kawat gigi	60	40.0	40.0	96.0
	Lainnya	6	4.0	4.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Lama waktu tunggu hingga mendapat layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 15 menit	111	74.0	74.0	74.0
	15 - 29 menit	31	20.7	20.7	94.7
	30 - 44 menit	4	2.7	2.7	97.3
	45 - 60 menit	4	2.7	2.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Lama waktu tunggu maksimal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 menit	64	42.7	42.7	42.7
	30 menit	67	44.7	44.7	87.3
	45 menit	12	8.0	8.0	95.3
	60 menit	5	3.3	3.3	98.7
	90 menit	2	1.3	1.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Uji Validitas dan Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded (a)	0	.0
	Total	150	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item3a Persepsiwaktutunggu	28.92	16.074	.765	.854
Item3b	29.12	15.771	.671	.870
Item3c	28.85	16.547	.695	.865
Item3d	29.00	16.000	.694	.865
Item3e	28.94	16.070	.628	.877
Item3f	28.67	16.168	.750	.857

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded (a)	0	.0
	Total	150	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item4 Kepuasanterhadaplingkungantunggu	7.32	1.816	.617	.774
Item5	7.36	1.561	.652	.740
Item6	7.57	1.575	.700	.686

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded (a)	0	.0
	Total	150	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.727	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item7 Kepuasan terhadap informasi yang diberikannya setelah terjadi keterlambatan	6.80	2.913	.379	.854
Item8	6.23	2.583	.699	.471
Item9	6.10	2.587	.609	.567

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded (a)	0	.0
	Total	150	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item10 Kepuasan waktu tunggu	11.41	2.860	.712	.816
Item11	11.35	2.819	.665	.835
Item12	11.47	2.747	.736	.806
Item13	11.38	2.707	.701	.821

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded (a)	0	.0
	Total	150	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item14 Kepuasanterhadaplayananjasa	8.43	1.133	.670	.852
Item15	8.47	1.043	.758	.768
Item16	8.45	1.135	.761	.770

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded (a)	0	.0
	Total	150	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item17 Loyalitas	12.39	2.695	.615	.800
Item18	12.40	2.430	.771	.724
Item19	12.29	2.840	.641	.788
Item20	12.30	2.789	.593	.809

Uji Regresi 1

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X4 Kepuasanwaktutunggu	15.20	2.174	150
X1 Persepsiwaktutunggu	34.70	4.761	150
X2 Kepuasanterhadaplingkungantunggu	11.13	1.840	150
X3 Kepuasanterhadapinformasi yang diberikansaatterjadiketerlambatan	9.57	2.310	150

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.655(a)	.430	.418	1.658

a Predictors: (Constant), X3 Kepuasanterhadapinformasi yang diberikansaatterjadiketerlambatan, X1 Persepsiwaktutunggu, X2 Kepuasanterhadaplingkungantunggu

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	302.480	3	100.827	36.662	.000(a)
	Residual	401.520	146	2.750		
	Total	704.000	149			

a Predictors: (Constant), X3 Kepuasanterhadapinformasi yang diberikansaatterjadiketerlambatan, X1 Persepsiwaktutunggu, X2 Kepuasanterhadaplingkungantunggu

b Dependent Variable: X4 Kepuasanwaktutunggu

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.744	1.252		10.978	.000
	X1 Persepsiwaktutunggu	-.207	.029	-.453	-7.089	.000
	X2 Kepuasanterhadaplingkungantunggu	.522	.076	.442	6.915	.000
	X3 Kepuasanterhadapinformasi yang diberikansaatterjadiketerlambatan	.294	.060	.312	4.929	.000

a Dependent Variable: X4 Kepuasanwaktutunggu

Uji Regresi 2

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X5 Kepuasanterhadaplayananjasa	12.67	1.522	150
X4 Kepuasanwaktutunggu	15.20	2.174	150

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.556(a)	.309	.304	1.269

a Predictors: (Constant), X4 Kepuasanwaktutunggu

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	106.486	1	106.486	66.078	.000(a)
	Residual	238.507	148	1.612		
	Total	344.993	149			

a Predictors: (Constant), X4 Kepuasanwaktutunggu

b Dependent Variable: X5 Kepuasanterhadaplayananjasa

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B		
1	(Constant)	6.762	.735			9.205	.000
	X4 Kepuasanwaktutunggu	.389	.048	.556		8.129	.000

a Dependent Variable: X5 Kepuasanterhadaplayananjasa

Uji Regresi 3

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y Loyalitas	16.46	2.126	150
X4 Kepuasanwaktutunggu	15.20	2.174	150
X5 Kepuasanterhadaplayananjasa	12.67	1.522	150
X4.X5 Int. Kep. waktutunggu * Kep. JasaLayanan	194.46	44.347	150

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.634(a)	.402	.390	1.661

a Predictors: (Constant), X4.X5 Int. Kep. waktutunggu * Kep. JasaLayanan, X5 Kepuasanterhadaplayananjasa, X4 Kepuasanwaktutunggu

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	270.678	3	90.226	32.721	.000(a)
	Residual	402.582	146	2.757		
	Total	673.260	149			

a Predictors: (Constant), X4.X5 Int. Kep. waktutunggu * Kep. JasaLayanan, X5 Kepuasanterhadaplayananjasa, X4 Kepuasanwaktutunggu

b Dependent Variable: Y Loyalitas

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-8.196	5.993		-1.368	.174
	X4 Kepuasanwaktutunggu	1.220	.408	1.247	2.988	.003
	X5 Kepuasanterhadaplayananjasa	1.576	.481	1.128	3.278	.001
	X4.X5 Int. Kep. waktutunggu *					
	Kep. JasaLayanan	-.071	.032	-1.487	-2.247	.026

a Dependent Variable: Y Loyalitas