



LAMPIRAN

Lampiran 1. Data ordinal Uji Validitas

Kualitas Pelayanan

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Jumlah
1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	33
2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	30
3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	34
4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	35
5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	36
6	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
7	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	37
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	37
12	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
13	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
14	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	36
15	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
16	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	34
17	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	36
18	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	33
19	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	35
20	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	35
21	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	36
22	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	36
23	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	37
24	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	34
25	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	35
26	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	37
27	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	37
28	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	35
29	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	37
30	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	37
31	2	4	4	4	3	4	4	2	3	4	34
32	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	33
33	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	34
34	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	36
35	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	34
36	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	35
37	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	35
38	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	36
39	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
40	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	24

Kepuasan Pelanggan

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Jumlah
1	3	3	4	3	3	4	20
2	3	3	3	4	4	3	20
3	4	3	4	4	3	3	21
4	4	3	4	4	4	4	23
5	4	4	4	4	4	3	23
6	4	3	4	4	4	4	23
7	4	4	4	3	4	4	23
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	4	4	4	4	24
10	3	4	3	4	4	4	22
11	4	4	3	3	3	4	21
12	4	4	3	4	3	4	22
13	4	4	4	4	3	3	22
14	3	3	3	3	3	3	18
15	4	3	4	3	3	3	20
16	4	3	4	3	3	4	21
17	3	3	4	4	3	3	20
18	3	3	4	4	3	4	21
19	4	3	4	4	3	4	22
20	4	3	3	4	3	4	21
21	4	3	4	3	3	4	21
22	4	3	3	4	4	4	22
23	4	4	4	4	3	3	22
24	4	3	4	4	4	4	23
25	3	4	4	4	4	4	23
26	4	4	4	4	4	3	23
27	4	4	4	3	4	3	22
28	4	4	4	4	4	4	24
29	3	4	4	4	4	3	22
30	4	4	3	4	4	4	23
31	3	3	3	3	3	3	18
32	3	3	3	4	3	3	19
33	3	3	4	4	3	3	20
34	3	4	3	3	3	3	19
35	3	4	4	3	3	3	20
36	3	3	4	3	3	3	19
37	3	3	4	4	3	3	20
38	3	4	4	4	3	3	21
39	3	3	3	3	3	3	18
40	3	2	2	2	3	2	14

Lampiran 2. Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas
Variabel kualitas pelayanan

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Jumlah
P1	Pearson Correlation	1	,259	,022	,060	,298	,137	-,069	,589**	,011	,043	,494**
	Sig. (2-tailed)		,107	,893	,715	,062	,400	,671	,000	,945	,794	,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P2	Pearson Correlation	,259	1	,090	,106	,204	,394*	,245	,344*	,215	,295	,612**
	Sig. (2-tailed)	,107		,579	,517	,206	,012	,127	,030	,183	,065	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P3	Pearson Correlation	,022	,090	1	,254	,172	,074	,105	,109	,560**	,295	,508**
	Sig. (2-tailed)	,893	,579		,113	,290	,652	,517	,503	,000	,065	,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P4	Pearson Correlation	,060	,106	,254	1	,022	,022	,383*	,117	,156	,332*	,470**
	Sig. (2-tailed)	,715	,517	,113		,892	,892	,015	,472	,338	,036	,002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P5	Pearson Correlation	,298	,204	,172	,022	1	,279	,155	,084	,206	,143	,495**
	Sig. (2-tailed)	,062	,206	,290	,892		,081	,340	,607	,203	,378	,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P6	Pearson Correlation	,137	,394*	,074	,022	,279	1	,349*	,084	,038	,490**	,546**
	Sig. (2-tailed)	,400	,012	,652	,892	,081		,027	,607	,817	,001	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P7	Pearson Correlation	-,069	,245	,105	,383*	,155	,349*	1	,031	-,072	,317*	,449**

	Sig. (2-tailed)	,671	,127	,517	,015	,340	,027		,848	,658	,046	,004
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P8	Pearson Correlation	,589**	,344*	,109	,117	,084	,084	,031	1	,131	-,089	,510**
	Sig. (2-tailed)	,000	,030	,503	,472	,607	,607	,848		,421	,583	,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P9	Pearson Correlation	,011	,215	,560**	,156	,206	,038	-,072	,131	1	,176	,472**
	Sig. (2-tailed)	,945	,183	,000	,338	,203	,817	,658	,421		,278	,002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P10	Pearson Correlation	,043	,295	,295	,332*	,143	,490**	,317*	-,089	,176	1	,566**
	Sig. (2-tailed)	,794	,065	,065	,036	,378	,001	,046	,583	,278		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Jumlah	Pearson Correlation	,494**	,612**	,508**	,470**	,495**	,546**	,449**	,510**	,472**	,566**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,001	,002	,001	,000	,004	,001	,002	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,684	10

Variabel kepuasan pelanggan

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Jumlah
P1	Pearson Correlation	1	,245	,258	,212	,328*	,470**	,645**
	Sig. (2-tailed)		,127	,109	,189	,039	,002	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
P2	Pearson Correlation	,245	1	,258	,292	,395*	,199	,626**
	Sig. (2-tailed)	,127		,108	,068	,012	,219	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
P3	Pearson Correlation	,258	,258	1	,334*	,155	,200	,576**
	Sig. (2-tailed)	,109	,108		,035	,340	,216	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
P4	Pearson Correlation	,212	,292	,334*	1	,383*	,322*	,665**
	Sig. (2-tailed)	,189	,068	,035		,015	,043	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
P5	Pearson Correlation	,328*	,395*	,155	,383*	1	,356*	,670**
	Sig. (2-tailed)	,039	,012	,340	,015		,024	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
P6	Pearson Correlation	,470**	,199	,200	,322*	,356*	1	,666**
	Sig. (2-tailed)	,002	,219	,216	,043	,024		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Jumlah	Pearson Correlation	,645**	,626**	,576**	,665**	,670**	,666**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40

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

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,713	6



Lampiran 3. Rekapitulasi Uji Valid

No. Item	Person corelation	r Tabel	Keterangan
1	0,494	0,312	Valid
2	0,612	0,312	Valid
3	0,508	0,312	Valid
4	0,470	0,312	Valid
5	0,495	0,312	Valid
6	0,546	0,312	Valid
7	0,449	0,312	Valid
8	0,510	0,312	Valid
9	0,472	0,312	Valid
10	0,566	0,312	Valid
11	0,645	0,312	Valid
12	0,626	0,312	Valid
13	0,576	0,312	Valid
14	0,665	0,312	Valid
15	0,670	0,312	Valid
16	0,666	0,312	Valid

Uji reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	of Items
	ualitas pelayanan	0,684	
	kepuasan Pelanggan	0,713	

Lampiran 4. Interpretasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Untuk mengetahui valid dan tidaknya butir pernyataan nomor 1 sampai dengan 26, maka dapat dibandingkan nilai r hitung dengan r tabel sebagai berikut:

- 1) Nilai r tabel pada α 0,05 dengan jumlah 40 orang responden adalah 0,312.
- 2) Nilai r hitung dapat dilihat pada kolom *Pearson Correlation*.

Pengambilan keputusan:

- a. Jika r hitung bernilai positif dan r hitung $>$ r tabel, maka butir pernyataan dikatakan valid.
- b. Jika r hitung bernilai negatif dan r hitung $<$ r tabel, maka butir pernyataan dikatakan tidak valid.

Berdasarkan output SPSS 22 for windows, nilai *Pearson Correlation* butir pernyataan nomor 1 sampai 16 dikatakan valid karena nilai dari r hitung $>$ r tabel. Sehingga dengan demikian seluruh pernyataan dapat digunakan untuk mencari data.

2. Reliabilitas

Pengambilan keputusan terkait dengan uji reliabilitas butir pernyataan nomor 1 sampai dengan 16 sebagai berikut:

- 1) Jika *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60, maka butir pernyataan reliabel.
- 2) Jika *Cronbach's Alpha* $<$ 0,60, maka butir pernyataan tidak reliabel.

Nilai *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada kolom *Reliability Statistics* output SPSS. Dari hasil pengujian yang telah dilakukan terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan bernilai 0,684 dan variabel kepuasan pelanggan bernilai 0,713 Berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh semua bernilai positif dan lebih besar dari 0,60, maka dapat disimpulkan seluruh pernyataan dalam kuesioner ini adalah reliabel.



Lampiran 5. Kuesioner

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Orang Tua

Pasien Laboratorium Tekniker Gigi Sari Dental Medika

Dengan Hormat,

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Ayu Candra Dewi

Program Studi/Jurusan : Pendidikan Ekonomi/Ekonomi & Akuntansi
Universitas Pendidikan Ganesha

Sehubungan dengan penyusunan tugas akhir skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Laboratorium Tekniker Gigi Sari Dental Medika di Denpasar” yang digunakan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dari Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha. Dengan ini memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu dan bersedia menjadi responden dari penelitian ini dengan menjawab pernyataan-pernyataan penelitian (Terlampir) dengan jujur sesuai dengan keadaan sebenarnya. Atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Ni Kadek Ayu Candra
Dewi

KUISIONER PENELITIAN

I. Variabel Penelitian

Kualitas Pelayanan (X)

Kepuasan Pelanggan (Y)

II. Identitas Responden

Nama :

Pekerjaan :

Umur :

Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan

III. Petunjuk Pengisian

Beri tanda centang (✓) pada kolom yang paling sesuai dengan respon anda.

Keterangan: SS = Sangat Setuju
 S = Setuju
 TS = Tidak Setuju
 STS = Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Kehandalan					
1	Layanan yang diberikan memuaskan				
2	Informasi yang diberikan akurat				
Daya Tanggap					
3	Staff membantu konsumen dengan tanggap				
4	Staff memberikan pelayanan yang sigap				
Jaminan					

5	Staff dapat dipercaya				
6	Staff memiliki kemampuan yang tidak diragukan				
Empati					
7	Staff mudah diajak berkomunikasi				
8	Staff memperhatikan konsumen				
Bukti Langsung					
9	Staff dalam kondisi sehat				
10	Staff menggunakan pakaian sesuai dengan standar kesehatan				
Kesesuaian Harapan					
11	Pelayanan staff sesuai dengan harapan				
12	Kinerja perusahaan sesuai dengan harapan				
Minat Berkunjung Kembali					
13	Saya ingin berkunjung kembali				
14	Saya ingin menggunakan lagi jasa yang ditawarkan				
Kesediaan Merekomendasikan					
15	Saya merekomendasikan Laboratorium Tekniner Gigi Sari Dental Medika ini kepada keluarga				
16	Saya mengajak orang lain untuk berkunjung ke Laboratorium Tekniner Gigi Sari Dental Medika				

Lampiran 6. Data Ordinal Penelitian

Kualitas Pelayanan (X)

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Jumlah
1	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	34
2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	30
3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	33
4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	35
5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	36
6	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	37
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	34
12	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	35
13	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
14	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	37
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
16	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	36
17	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	36
18	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32
19	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	35
20	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	34
21	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	35
22	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	33
23	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	34
24	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	35
25	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	33
26	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	36
27	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	36
28	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	35
29	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	37
30	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	36
31	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	34
32	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	34
33	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	31
34	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	33
35	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	35
36	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	34
37	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	34
38	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	35
39	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	36
40	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	26
41	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	34

42	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	30
43	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	34
44	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	35
45	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	34
46	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	36
47	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	36
48	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	37
49	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	37
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
51	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	33
52	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	35
53	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	36
54	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
55	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
56	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	33
57	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	35
58	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	31
59	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	32
60	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	34
61	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	35
62	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	33
63	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	36
64	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	36
65	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	34
66	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	37
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
68	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	37
69	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	36
70	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
71	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	35
72	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	34
73	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	34
74	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
75	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	36
76	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	36
77	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	36
78	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	36
79	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
80	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	31

Kepuasan Pelanggan (Y)						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	Jumlah
3	3	4	3	4	3	20
3	4	3	3	3	2	18
3	3	4	4	4	3	21
3	4	4	3	3	4	21
3	4	4	4	4	3	22
4	4	4	4	3	3	22
3	4	4	4	4	4	23
4	4	3	4	4	4	23
4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	4	3	22
4	3	3	3	4	3	20
4	3	4	3	4	4	22
4	4	4	3	4	4	23
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	3	4	4	21
3	4	3	3	4	4	21
3	4	4	3	3	3	20
3	4	4	3	4	3	21
3	4	4	3	4	3	21
3	3	4	3	4	4	21
3	4	3	3	4	4	21
3	3	4	4	2	3	19
2	4	4	3	4	4	21
3	4	4	4	2	4	21
3	4	4	4	3	3	21
4	4	4	4	3	3	22
4	4	3	4	3	4	22
4	4	4	4	2	3	21
4	4	4	4	3	4	23
4	3	4	4	3	3	21
3	3	3	3	3	4	19
3	3	4	3	2	3	18
3	4	4	3	2	4	20
4	3	3	3	3	4	20
4	4	3	3	3	3	20
3	4	3	3	3	4	20
3	4	4	3	3	4	21
4	4	4	3	3	3	21
3	2	2	3	2	3	15
3	3	4	3	3	4	20
3	4	3	3	2	3	18
3	3	4	4	3	2	19



3	4	4	3	3	4	21
3	4	4	4	2	3	20
4	4	4	4	2	4	22
3	4	4	4	4	3	22
4	4	3	4	4	4	23
4	4	4	4	2	3	21
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	2	3	20
4	3	3	3	4	3	20
4	3	4	3	4	4	22
4	4	4	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	3	3	4	20
3	4	3	3	4	3	20
3	4	4	3	3	3	20
3	4	4	3	2	3	19
3	4	4	3	2	3	19
3	3	4	3	4	3	20
3	4	3	3	2	4	19
3	3	4	4	3	3	20
2	4	4	3	4	4	21
3	4	4	4	2	4	21
3	4	4	4	3	3	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	4	23
4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	4	3	4	23
4	3	4	4	2	3	20
3	3	3	3	4	3	19
3	3	4	3	4	4	21
3	4	4	3	4	4	22
4	3	3	3	4	3	20
4	4	3	3	4	4	22
3	4	3	3	3	3	19
3	4	4	3	4	4	22
4	4	4	3	3	4	22
3	2	2	3	4	3	17

Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
		80
N		
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000

	Std. Deviation	,87316712
Most Extreme Differences	Absolute	,081
	Positive	,062
	Negative	-,081
Test Statistic		,081
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan bantuan *SPSS 22.0 For Windows*. Kriteria pengujian apabila nilai signifikansi lebih besar dari pada $\alpha = 0,05$ atau ($\text{sig} > 0,05$) maka data terdistribusi normal. Dan apabila sebaliknya nilai signifikansi lebih kecil dari pada $\alpha = 0,05$ atau ($\text{sig} < 0,05$) maka data tidak terdistribusi normal. Berdasarkan pada output SPSS diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan data terdistribusi normal.

2. Uji linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	163,967	11	14,906	18,591	,000
		Linearity	158,256	1	158,256	197,382	,000
		Deviation from Linearity	5,710	10	,571	,712	,710
		Within Groups	54,521	68	,802		
Total			218,487	79			

Berdasarkan nilai signifikansi (sig) dari output diatas, diperoleh nilai deviation from linearity sig . adalah $0,710 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan karyawan (Y).

3. Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,586	,810	,724	,471

Kualitas Pelayanan	,004	,023	,018	,161	,872
--------------------	------	------	------	------	------

a. Dependent Variable: ABS_Res

Uji heterokedastisitas pada penelitian ini menggunakan bantuan *SPSS 22.0 for windows*, dengan menggunakan uji Glejser. Dasar pengambilan keputusan dapat memperhatikan apabila nilai sig > 0,05 maka data tidak terjadi heterokedastisitas. Sebaliknya apabila nilai sig < 0,05 maka data terjadi heterokedastisitas. Berdasarkan output SPSS maka dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,872 > 0,05 maka dapat disimpulkan data tidak terjadi heterokedastisitas.

Berdasarkan uji normalitas, uji multikolonearitas dan uji heterokedastisitas yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa data telah lolos dari uji asumsi klasik sehingga data dapat digunakan untuk analisis regresi berganda.



Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,851 ^a	,724	,721	,87875

a. Predictors: (Constant), Kualiyas pelayanan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	158,256	1	158,256	204,943	,000 ^b
	Residual	60,231	78	,772		
	Total	218,487	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualiyas pelayanan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,249	1,436		,173	,863
	Kualiyas pelayanan	,588	,041	,851	14,316	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan



RIWAYAT HIDUP



Ni Kadek Ayu Candra Dewi lahir di Bebetin pada tanggal 8 Juni 1999. Penulis merupakan anak kedua dari pasangan suami istri Bapak Cening Suastika dan Ibu Ni Luh Kariasi. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis bertempat tinggal di Br. Desa, Desa Bebetin, Kec. Sawan, Kab. Buleleng, Bali. Penulis menyelesaikan Pendidikan TK di TK Kumara Graha di Desa Bebtin pada tahun 2006. Kemudian penulis melanjutkan Sekolah Dasar di SD Negeri 01 di Desa Bebetin dan lulus pada tahun 2011. Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 sawan dan lulus pada tahun 2014. Pada tahun 2014, penulis melanjutkan pendidikan di jenjang SMK di SMK Negeri 1 Sawan dan lulus pada tahun 2017. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan Strata 1 pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha. Pada tahun 2024, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Laboratorium Tekniner Gigi Sari Dental Medika Di Denpasar Priode 2022”, sehingga dapat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

