

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nomor Responden : (diisi oleh peneliti)

Umur : tahun

Jenis kelamin : (L/P)

Pendidikan : 1. S3
2. S2
3. S1
4. D3
5. SLTA / Sederajat

Masa Jabatan :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah setiap pertanyaan yang diajukan dengan memberi tanda silang (x) pada jawaban yang sudah tersedia. Pilihlah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr/Sdri.
2. Mohon dijawab dengan jujur dan apa adanya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Keterangan:
 - a. STS = Sangat Tidak Setuju
 - b. TS = Tidak Setuju
 - c. KS = Kurang Setuju
 - d. S = Setuju
 - e. SS = Sangat Setuju

Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Pernyataan	Skala Pengukuran				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan RSUD Kotapinang ini memiliki sikap yang ramah					
2	Daya tanggap karyawan RSUD Kotapinang sangat cepat					
3	Karyawan RSUD Kotapinang memberi jaminan apabila pelayanan tidak bagus bisa untuk diganti					
4	Karyawan RSUD Kotapinang memberikan surprise pada Pasien					

Fasilitas (X₂)

No	Pernyataan	Skala Pengukuran				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Kenyamanan dalam penggunaan fasilitas selalu dipertimbangkan oleh pihak perusahaan demi tercapainya tujuan perusahaan tersebut.					
2	Penempatan Pasien dalam ruangan sesuai pada tempatnya sehingga terlihat nyaman dan memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaan.					
3	Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, dan dapat digunakan para pegawai jika diperlukan.					
4	Pada Perusahaan harus terdapat fasilitas pendukung seperti Toilet, tempat lokasi					

	makan dan minum dan lain sebagainya berfungsi dengan sebagaimana mestinya.					
5	Fasilitas kerja yang diberikan kepada pegawai harus mudah dalam penggunaan dengan arti setiap pegawai memiliki hak yang sama dalam menjaga dan menggunakan fasilitas yang ada.					

Citra Merek Rumah Sakit (X₃)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya memutuskan bahwa Recognition (pengakuan) Di RSUD Kotapinang lebih baik dibandingkan dengan rumah sakit lainnya.					
2	Saya menyimpulkan bahwa Reputation (reputasi) Di RSUD Kotapinang sangat baik dibandingkan dengan striping produk di rumah sakit lain.					
3	Pendapat saya Affinity (afinitas) Di RSUD Kotapinang ini sangat bermanfaat bagi pasien.					

Kepuasan Pasien (X₄)

No	Pernyataan	Skala Pengukuran				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan RSUD Kotapinang memiliki keandalan yang menonjol					
2	Respon RSUD Kotapinang cepat sehingga konsumen tidak harus menunggu lama					
3	Keyakinan akan Pasien yang mengambil					

	rawat inap di RSUD Kotapinang					
4	Empati yang dimiliki karyawan RSUD Kotapinang bisa digunakan untuk kerjasama antara pasien dan karyawan					
5	Wujud kepedulian karyawan RSUD Kotapinang baik terhadap Pasien					

Loyalitas Pasien (Y)

No	Pernyataan	Skala Pengukuran				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Pemesanan tempat ulang untuk pasien rawat inap di RSUD Kotapinang sangat cepat mengalami peningkatan					
2	Kebiasaan pasien dalam memesan ruang rawat inap di RSUD Kotapinang sangat teliti					
3	Selalu menyukai pelayanan yang dilakukan oleh karyawan RSUD Kotapinang					
4	Tetap memilih RSUD Kotapinang apabila pasien mengalami sakit					
5	Yakin bahwa RSUD Kotapinang tersebut yang terbaik					

Lampiran 2

Jawaban Koresponden

RES	P1	P2	P3	P4	JUMLAH	P1	P2	P3	P4	P5	JUMLAH	P1	P2	P3	JUMLAH	P1	P2	P3	P4	P5	JUMLAH	P1	P2	P3	P4	P5	JUMLAH
1	4	4	4	4	21	5	5	4	5	4	23	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	5	5	4	4	22
2	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
3	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22
4	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21
5	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	4	4	4	21	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	5	22
6	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	5	21	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20
7	4	4	5	4	21	5	5	5	5	5	25	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
8	5	5	5	4	24	4	4	4	5	4	21	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	5	21	5	5	4	4	4	22	4	5	4	22	4	5	4	5	4	22	5	5	4	5	5	24
10	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	4	4	4	21	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20
11	5	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25	4	4	4	21	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20
12	4	5	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	22	4	4	4	4	5	21	5	4	4	5	5	23
13	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	24	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
14	5	5	4	5	24	5	4	5	5	4	23	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
15	5	5	5	5	25	5	4	5	4	4	22	4	5	4	22	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23
16	4	4	4	5	21	4	5	5	4	5	23	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
17	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
18	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	5	24

20	5	5	5	5	25	5	4	5	4	4	22	5	5	4	23	5	5	4	5	4	23	4	5	4	4	4	21
21	4	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	24	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25
22	4	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
23	5	4	4	5	23	4	4	5	5	5	23	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
24	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	21	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20
25	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	5	24
26	4	4	5	4	21	5	4	4	4	4	21	5	5	5	24	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
27	5	5	4	4	22	4	5	5	5	5	24	4	4	4	21	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20
28	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23
29	4	4	4	4	20	5	4	5	4	4	22	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
30	5	5	4	4	22	5	4	4	5	5	23	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20

Lampiran 3

Uji Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	17,90	2,369	,636	,363	,762
P2	17,87	2,051	,775	,501	,671
P3	18,03	2,447	,431	,282	,775
P4	18,00	2,069	,421	,487	,677

Variabel Fasilitas (X₂)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	17,70	2,493	,374	,125	,793
P2	17,87	2,257	,489	,296	,740
P3	17,87	2,189	,543	,319	,721
P4	17,87	2,051	,656	,480	,680
P5	17,90	2,024	,691	,542	,668

Variabel Citra Merek Rumah Sakit (X₃)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	17,81	2,673	,753	,160	,768
P2	17,66	2,684	,713	,333	,710
P3	17,50	2,387	,704	,572	,689

Variabel Kepuasan Pasien (X₄)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	17,67	2,506	,736	,308	,801
P2	17,70	2,217	,686	,450	,727
P3	17,67	2,023	,618	,581	,674
P4	17,63	2,171	,655	,516	,723
P5	17,60	2,248	,618	,406	,746

Variabel Loyalitas Pasien (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	17,53	2,533	,736	,308	,829
P2	17,57	3,082	,686	,450	,917
P3	17,70	2,838	,618	,581	,864
P4	17,67	2,644	,855	,516	,836
P5	17,53	2,533	,618	,406	,829

Lampiran 4

Uji Realibitas

Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,677	,677	4

Variabel Fasilitas (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,668	,668	5

Variabel Citra Merek Rumah Sakit (X₃)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,618	,618	3

Variabel Kepuasan Pasien (X₄)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,671	,671	5

Variabel Loyalitas Pasien (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,702	,702	5

Lampiran 5

Cara menentukan *Histogram*, *Pp Plot*, *Kolmogorov*

Smirnov dan Scatter Plot

```
REGRESSION  
  /MISSING LISTWISE  
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
  /NOORIGIN  
  /DEPENDENT Y  
  /METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4  
  /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) .
```

Regression

[DataSet0]

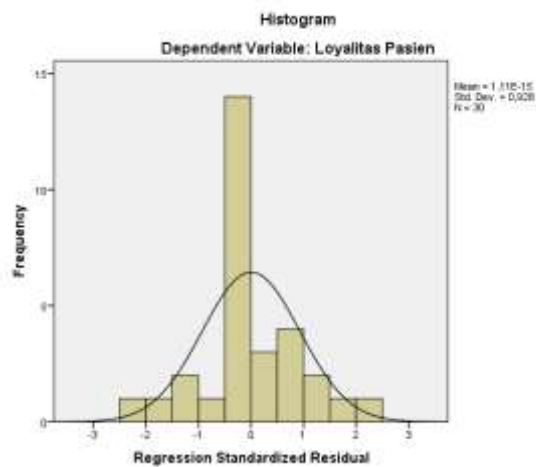
Variables Entered/Removed^a

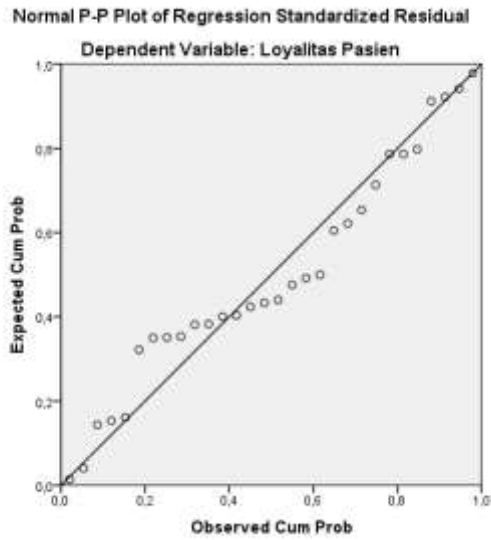
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Citra Merek Rumah Sakit, Kepuasan Pasien ^b		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

b. All requested variables entered.

Charts

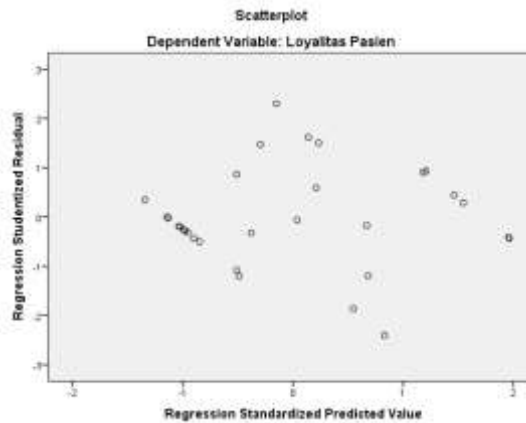




One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.58674819
Most Extreme Differences	Absolute	.125
	Positive	.125
	Negative	-.101
Test Statistic		.125
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

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



Lampiran 6

Tabel Uji t

df = (N-2)	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880

Lampiran 7

Tabel Uji F

15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,582	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278