

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur

Bpk/Ibu/Sdr/i terhormat,

Saya adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, jurusan manajemen yang sedang menyelesaikan tugas akhir Skripsi.

Dalam rangka mengumpulkan data, saya memohon kesediaan dan bantuan Bpk/Ibu/Sdr/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Hasil dari kuesioner ini sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Jawaban kuesioner ini akan terjamin kerahasiannya.

Mengingat keberhasilan penelitian ini akan sangat tergantung kepada kelengkapan jawaban, dimohon dengan sangat agar kiranya jawaban dapat diberikan selengkap mungkin. Kejujuran serta kesungguhan Bpk/Ibu/Sdr/i dalam mengisi kuesioner ini akan sangat berarti dan sangat saya hargai.

Atas kesediaan serta kerjasama Bpk/Ibu/Sdr/i, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,

Alif Adiyatma

(Lanjutan Lampiran 1)

PETUNJUK :**Mohon berikan tanda (X) pada jawaban yang anda pilih.****IDENTITAS RESPONDEN**

Jenis Kelamin :

- Laki-laki
 Perempuan

Frekuensi kunjungan di Rumah Sakit ini:

- 1-5 kali
 6-10 kali
 > 10 kali

Usia anda saat ini:

- 17 - 24 tahun
 25 - 34 tahun
 35 - 49 tahun
 ≥ 50 tahun

Pekerjaan anda saat ini

- Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai Negeri
 Pegawai Swasta
 Buruh
 Pedagang
 Tidak bekerja
 Lain-lain, sebutkan

Pendidikan Terakhir anda:

- SD
 SLTP sederajat
 SLTA sederajat
 Diploma
 Strata 1
 Strata 2
 Strata 3

Fasilitas kesehatan yang digunakan:

- Rawat jalan
 Rawat inap
 Check kesehatan
 Lain-lain, sebutkan

**Keterangan cara pengisian:**

Berilah tanda (X) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan maupun pengetahuan Anda, pada Kolom :

- | | | |
|-----|-----------------------|--------|
| SS | (Sangat setuju) | skor 5 |
| S | (Setuju) | skor 4 |
| RR | (Ragu-ragu) | skor 3 |
| TS | (Tidak setuju) | skor 2 |
| STS | (Sangat tidak setuju) | skor 1 |

(Lanjutan Lampiran 1)

NILAI PELANGGAN (X_i)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Pelanggan merasa senang menggunakan jasa kesehatan di Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur					
2.	Pelanggan merasa Dokter di Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur dapat mendiagnosa penyakit dengan tepat dan memberikan resep obat yang sesuai					
3.	Produk yang disediakan Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur memiliki standar kualitas yang dapat diterima pasien					
4.	Produk yang disediakan Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur bermanfaat bagi kesembuhan pasien					
5.	Produk yang disediakan Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur tidak memiliki efek samping yang dapat membahayakan pasien					
6.	Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur menyediakan berbagai produk obat yang sesuai dengan kebutuhan pasien					
7.	Harga obat yang disediakan Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur variatif berdasarkan volume, kualitas maupun jenisnya sehingga dapat dijangkau semua kalangan					
8.	Biaya yang dikeluarkan pasien dengan berobat ke Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur lebih murah dibandingkan dengan Rumah Sakit lain					

(Lanjutan Lampiran 1)

KUALITAS PELAYANAN (X₂)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur menyediakan jasa kesehatan sesuai dengan yang dijanjikan					
2.	Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur dapat diandalkan dalam menangani masalah pasien					
3.	Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur menyediakan layanan yang cepat bagi pasien					
4.	Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur selalu siap untuk merespon setiap kebutuhan pasien					
5.	Pegawai Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur dapat menumbuhkan rasa percaya pada pasien					
6.	Pegawai Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur membuat pasien merasa aman sewaktu berobat					
7.	Pegawai Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur memperlakukan pasien dengan penuh perhatian					
8.	Pegawai Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur memahami kebutuhan pasien					
9.	Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur menggunakan peralatan yang modern dan terkini					
10.	Pegawai Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur berpenampilan rapi dan profesional					

(Lanjutan Lampiran 1)

KEPUASAN PELANGGAN (X₃)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Pelanggan puas dengan alternatif pilihan dan kelengkapan obat yang disediakan Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur					
2.	Pelanggan puas dengan kualitas obat yang disediakan Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur					
3.	Pelanggan puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur					
4.	Pelanggan puas dengan proses penyelesaian masalah jika terjadi kesalahan dalam proses layanan di Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur					
5.	Pelanggan puas dengan jasa kesehatan yang diberikan Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur secara keseluruhan					
6.	Pelanggan puas dengan harga kesehatan yang ditetapkan Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur secara keseluruhan					

(Lanjutan Lampiran 1)

LOYALITAS PASIEN (Y)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur menjadi pilihan utama jika pasien membutuhkan jasa kesehatan					
2.	Pasien selalu setia berlangganan di Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur					
3.	Bila ada kekurangan, pasien tidak langsung beralih ke Rumah Sakit lain					
4.	Pasien menghubungi Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur untuk berkonsultasi mengenai kesehatan					
5.	Pasien menceritakan hal-hal positif tentang Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur kepada orang lain					
6.	Pasien mereferensikan Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur kepada orang lain					
7.	Pasien tidak berniat untuk berpindah ke Rumah Sakit lain					
8.	Pasien tidak terpengaruh dengan bujukan (promosi/iklan) yang dilakukan oleh Rumah Sakit lain					

-- Terima kasih --

Lampiran 3. Identitas Responden

Jenis kelamin	Frekuensi
Laki-laki	59
Perempuan	41
Total	100

Usia	Frekuensi
17-24 tahun	45
25-34 tahun	1
35-49 tahun	12
≥ 50 tahun	42
Total	100

Pendidikan terakhir	Frekuensi
SD	0
SLTP sederajat	0
SLTA sederajat	70
Diploma	8
Strata 1	19
Strata 2	2
Strata 3	1
Total	100

Frekuensi kunjungan	Frekuensi
1-5 kali	93
6-10 kali	1
> 10 kali	6
Total	100

Pekerjaan	Frekuensi
Pelajar/mahasiswa	20
Pegawai negeri	5
Pegawai swasta	54
Buruh	0
Pedagang	2
Tidak Bekerja	1
Lain-lain, Sebutkan	18
Total	100

Fasilitas kesehatan yang digunakan	Frekuensi
Rawat jalan	18
Rawat inap	34
Check kesehatan	40
Lain-lain, sebutkan	8
Total	100

Lampiran 4. Rekapitulasi Jawaban Responden atas Kuesioner Variabel Nilai Pelanggan (X_1)

No. Resp	Pertanyaan								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3	4	4	3	3	4	4	4	29
2	3	3	4	3	3	3	3	3	25
3	3	4	5	4	5	5	4	3	33
4	3	3	3	3	3	3	4	3	25
5	5	3	4	5	4	3	5	5	34
6	3	2	3	3	3	3	3	4	24
7	4	3	4	4	4	4	3	4	30
8	3	4	4	4	4	3	3	5	30
9	4	3	3	3	3	3	3	4	26
10	3	3	4	3	4	3	4	4	28
11	5	4	4	5	5	5	3	5	36
12	3	3	4	4	4	4	4	4	30
13	3	4	3	4	4	4	4	3	29
14	3	2	4	3	3	3	4	4	26
15	4	3	4	4	4	4	4	3	30
16	4	4	4	5	4	5	5	5	36
17	3	3	4	4	4	4	4	5	31
18	5	5	5	5	5	5	4	4	38
19	4	4	3	3	3	3	3	5	28
20	5	3	3	3	3	2	4	5	28
21	5	5	5	5	5	4	4	5	38
22	5	4	4	4	4	5	5	5	36
23	3	2	4	4	4	4	3	4	28
24	5	5	5	4	5	5	4	5	38
25	3	4	4	4	4	4	4	3	30
26	5	3	4	4	3	4	4	5	32
27	4	2	3	4	4	4	3	4	28
28	3	2	3	4	4	4	4	3	27
29	5	5	5	3	5	5	4	5	37
30	3	3	3	4	4	4	5	5	31
31	3	3	4	3	5	3	3	4	28
32	3	4	2	4	4	4	3	4	28
33	5	2	4	4	4	4	4	5	32
34	3	3	3	5	5	4	3	2	28
35	5	3	4	4	4	3	4	5	32
36	5	3	3	3	4	3	3	5	29
37	2	4	4	4	4	4	4	3	29
38	5	3	3	5	5	3	4	5	33
39	5	2	3	3	3	3	3	4	26
40	3	4	4	3	5	3	4	5	31
41	3	2	3	3	4	4	3	4	26
42	3	3	3	4	3	2	1	5	24
43	3	1	3	3	3	3	3	4	23
44	5	5	5	5	5	5	4	5	39
45	2	3	3	3	3	3	3	3	23
46	3	3	3	3	4	3	2	2	23
47	3	1	3	3	3	4	3	3	23
48	5	4	4	3	3	4	4	5	32
49	2	4	4	4	4	3	4	3	28
50	3	2	3	3	3	3	3	3	23

Lampiran 5. Rekapitulasi Jawaban Responden atas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

No. Resp	Pertanyaan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	36
2	3	3	4	4	4	2	4	1	3	4	32
3	3	5	3	5	4	4	5	5	5	5	44
4	4	4	5	3	2	2	2	2	4	4	32
5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	40
6	4	4	3	4	2	4	1	2	3	2	29
7	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	38
8	1	4	5	5	3	3	4	4	5	5	39
9	3	3	2	4	3	2	4	2	2	1	26
10	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	33
11	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	45
12	3	3	4	5	5	5	4	3	3	3	38
13	5	3	5	3	4	4	3	3	2	5	37
14	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
15	2	2	4	3	4	2	4	4	5	3	33
16	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	45
17	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	37
18	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	40
19	4	4	4	3	4	4	2	5	2	3	35
20	4	2	3	2	4	3	2	4	3	4	31
21	4	5	2	3	5	5	3	3	5	5	40
22	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	45
23	5	3	3	4	4	3	3	1	3	5	34
24	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	47
25	3	3	4	4	4	2	5	5	4	4	38
26	4	5	5	5	4	5	4	3	5	3	43
27	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	34
28	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	33
29	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	46
30	5	5	5	3	5	3	4	4	4	3	41
31	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	34
32	5	5	3	3	3	3	5	3	3	2	35
33	5	5	5	4	3	5	3	4	4	4	42
34	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	34
35	5	5	5	3	5	4	4	5	4	3	43
36	3	3	2	3	5	5	3	3	5	5	37
37	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	40
38	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	44
39	4	2	4	2	4	3	2	4	3	4	32
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	3	3	2	4	4	4	4	3	2	3	32
42	4	4	4	2	2	3	4	4	3	4	34
43	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	23
44	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	40
45	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	28
46	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	28
47	3	4	5	1	4	1	1	4	4	1	28
48	4	3	5	4	4	5	5	5	5	3	43
49	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	35
50	2	4	3	3	2	2	4	3	2	2	27

(Lanjutan Lampiran 5)

No. Resp	Pertanyaan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
52	3	4	3	3	4	4	3	2	5	1	32
53	3	3	3	4	2	2	4	3	5	3	32
54	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
55	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
56	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
58	4	2	4	3	3	5	3	3	3	1	31
59	2	2	4	3	4	2	4	4	5	3	33
60	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	46
61	5	5	3	5	5	3	3	3	1	2	35
62	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	38
63	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	42
64	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	29
65	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	43
66	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	43
67	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
68	4	3	5	3	5	4	4	3	4	4	39
69	3	5	3	3	3	2	3	3	4	2	31
70	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	34
71	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	31
72	4	2	5	3	4	4	4	4	3	1	34
73	2	5	3	3	2	2	4	3	2	2	28
74	3	5	5	3	3	4	5	5	5	1	39
75	4	4	3	2	4	2	4	4	2	2	31
76	5	4	5	3	3	3	5	4	5	3	40
77	3	3	3	4	3	3	3	4	1	1	28
78	3	4	1	5	1	1	2	2	1	1	21
79	3	4	2	3	3	2	2	3	4	1	27
80	1	4	3	3	4	3	4	4	3	3	32
81	5	4	3	3	4	4	3	2	5	3	36
82	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	45
83	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	47
84	5	5	3	3	3	3	5	3	3	3	36
85	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	44
86	2	4	2	4	4	1	4	4	5	2	32
87	3	5	3	5	4	4	5	5	5	5	44
88	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	47
89	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	40
90	4	3	5	3	5	4	4	3	4	4	39
91	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	41
92	5	5	5	5	3	5	5	3	3	2	41
93	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	44
94	5	5	5	3	5	2	5	4	5	2	41
95	4	5	4	3	3	4	4	4	3	2	36
96	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	34
97	3	4	3	3	3	3	5	3	4	2	33
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
99	1	3	5	3	3	4	4	3	3	1	30
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31

Lampiran 6. Rekapitulasi Jawaban Responden atas Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (X_3)

No. Resp	Pertanyaan						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	3	3	3	5	22
2	3	3	3	3	3	2	17
3	5	5	4	4	4	4	26
4	2	4	2	3	4	4	19
5	4	4	4	4	5	5	26
6	3	4	2	3	3	3	18
7	4	4	4	4	4	3	23
8	4	4	4	3	4	4	23
9	2	4	2	4	4	3	19
10	3	4	2	5	3	3	20
11	5	5	5	4	3	4	26
12	4	4	3	4	4	4	23
13	4	4	3	4	4	3	22
14	3	3	3	4	3	3	19
15	4	4	4	4	3	4	23
16	4	4	4	5	5	4	26
17	3	5	4	4	4	4	24
18	5	4	4	5	5	5	28
19	4	4	3	3	3	4	21
20	3	3	3	3	3	3	18
21	5	4	4	5	5	4	27
22	4	5	4	4	5	5	27
23	4	4	2	3	3	4	20
24	5	5	5	5	4	4	28
25	4	5	2	4	4	4	23
26	4	4	4	5	4	4	25
27	4	4	3	3	3	3	20
28	3	4	3	3	3	3	19
29	3	5	4	5	5	5	27
30	4	4	3	4	3	4	22
31	3	3	3	4	4	3	20
32	3	4	4	3	4	3	21
33	4	4	4	4	4	4	24
34	3	3	3	4	4	3	20
35	2	5	3	5	5	5	25
36	4	4	4	3	4	3	22
37	4	4	4	4	3	3	22
38	4	4	4	5	4	5	26
39	2	5	2	3	4	3	19
40	5	4	3	4	4	4	24
41	4	4	1	3	3	4	19
42	3	4	3	4	3	3	20
43	2	3	3	3	2	2	15
44	5	5	4	5	5	5	29
45	3	3	3	3	3	3	18
46	4	3	2	3	3	3	18
47	2	3	1	3	4	2	15
48	4	5	5	5	5	5	29
49	4	4	2	4	3	5	22
50	2	3	2	3	3	3	16

(Lanjutan Lampiran 6)

No. Resp	Pertanyaan						Total
	1	2	3	4	5	6	
51	4	5	4	3	3	4	23
52	2	3	2	3	3	3	16
53	3	4	3	4	3	2	19
54	5	4	3	4	3	4	23
55	4	3	4	4	4	3	22
56	4	4	3	4	4	3	22
57	4	5	4	3	3	5	24
58	3	3	3	3	3	3	18
59	3	3	3	4	3	3	19
60	4	5	4	4	5	5	27
61	4	4	3	3	4	4	22
62	4	4	4	3	3	5	23
63	4	5	3	4	4	5	25
64	3	4	2	3	3	3	18
65	4	4	4	5	4	4	25
66	5	5	5	3	3	4	25
67	3	4	4	3	3	5	22
68	4	3	4	4	4	4	23
69	3	3	3	3	3	3	18
70	4	4	3	4	3	2	20
71	3	3	3	3	3	3	18
72	4	4	3	3	4	3	21
73	3	4	2	3	3	3	18
74	3	4	3	3	3	3	19
75	3	4	3	4	2	2	18
76	4	4	4	4	4	4	24
77	3	4	1	3	4	4	19
78	3	3	3	2	3	3	17
79	3	3	3	3	2	2	16
80	3	4	2	4	3	3	19
81	5	3	3	4	4	3	22
82	4	4	4	4	4	4	24
83	5	4	5	4	5	4	27
84	4	4	3	4	3	4	22
85	3	4	4	5	5	4	25
86	3	3	3	3	3	4	19
87	3	4	4	5	5	5	26
88	4	4	4	5	4	3	24
89	4	4	5	4	3	4	24
90	4	4	4	3	3	5	23
91	4	5	5	4	3	3	24
92	4	4	4	4	4	4	24
93	4	5	3	5	5	4	26
94	5	4	4	4	3	4	24
95	4	4	4	4	4	4	24
96	4	4	3	3	3	4	21
97	3	4	3	3	3	3	19
98	4	4	4	5	4	4	25
99	3	3	3	3	3	3	18
100	3	3	3	3	3	3	18

Lampiran 7. Rekapitulasi Jawaban Responden atas Kuesioner Variabel Loyalitas Pasien (Y)

No. Resp	Pertanyaan								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3	4	4	4	4	4	3	4	30
2	3	3	3	5	4	2	2	4	26
3	5	5	4	5	4	5	5	3	36
4	3	3	3	4	4	3	2	4	26
5	5	4	4	5	4	5	5	4	36
6	2	3	3	4	3	2	2	5	24
7	4	4	5	4	4	3	3	4	31
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	5	3	3	4	3	3	2	4	27
10	5	3	3	3	4	3	3	4	28
11	4	4	5	5	5	4	4	5	36
12	3	4	4	5	4	3	3	5	31
13	5	4	3	4	4	3	3	4	30
14	4	4	3	4	4	3	2	3	27
15	3	4	3	4	4	5	5	4	32
16	4	4	5	4	5	4	5	5	36
17	4	4	4	5	5	2	3	5	32
18	5	5	4	5	5	5	5	4	38
19	3	4	3	5	4	3	2	5	29
20	3	3	3	4	4	2	2	4	25
21	5	5	4	5	5	5	4	4	37
22	5	5	3	5	5	5	4	4	36
23	3	5	3	4	4	2	2	5	28
24	5	5	5	5	5	5	4	3	37
25	4	4	4	4	4	3	3	5	31
26	5	4	4	4	4	4	4	5	34
27	4	4	5	4	4	2	1	4	28
28	3	4	4	4	4	2	2	4	27
29	5	3	5	5	5	3	5	5	36
30	4	4	5	4	3	4	5	4	33
31	4	3	3	4	4	3	3	4	28
32	5	4	4	4	4	2	2	4	29
33	4	3	3	4	4	5	5	5	33
34	3	3	5	4	4	3	2	4	28
35	4	3	5	4	4	5	5	4	34
36	4	4	4	5	5	2	2	4	30
37	4	4	4	4	3	3	3	5	30
38	4	3	5	5	4	5	4	5	35
39	3	3	3	5	5	3	2	2	26
40	3	4	4	4	5	4	3	5	32
41	3	3	4	4	3	3	3	3	26
42	3	3	3	5	5	3	3	3	28
43	3	3	4	2	2	3	2	1	20
44	4	4	5	5	5	5	5	5	38
45	3	3	3	3	4	3	3	1	23
46	2	3	3	3	3	4	3	2	23
47	3	3	3	3	4	2	2	2	22
48	4	4	4	4	3	5	5	5	34
49	3	3	3	3	3	3	2	4	24
50	3	3	3	3	3	2	2	2	21

(Lanjutan Lampiran 7)

No. Resp	Pertanyaan								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
51	4	3	4	4	4	4	4	4	31
52	3	3	3	2	3	1	2	3	20
53	3	4	4	4	4	2	2	3	26
54	5	5	5	5	4	3	3	5	35
55	4	4	4	5	4	2	3	4	30
56	4	4	3	3	4	5	2	5	30
57	4	4	3	4	3	4	5	5	32
58	3	3	3	5	3	4	2	2	25
59	3	3	3	3	4	4	4	3	27
60	4	4	5	5	5	4	4	5	36
61	4	4	3	3	5	3	3	4	29
62	3	3	4	3	5	4	4	4	30
63	3	3	3	5	5	4	5	5	33
64	4	4	4	4	3	2	3	5	29
65	4	5	5	3	5	3	4	5	34
66	5	5	3	4	4	4	4	5	34
67	3	3	3	4	4	4	4	4	29
68	5	5	3	3	4	3	4	4	31
69	3	3	5	3	3	3	2	3	25
70	4	4	4	3	3	3	4	3	28
71	3	3	3	3	3	4	3	3	25
72	4	3	3	2	4	5	4	3	28
73	3	4	4	3	4	2	2	1	23
74	4	4	3	3	3	5	3	2	27
75	3	3	4	3	3	3	3	3	25
76	4	4	5	3	3	4	4	5	32
77	4	4	3	3	3	2	1	2	22
78	3	3	3	3	2	2	2	1	19
79	2	3	3	3	3	3	3	1	21
80	3	3	2	2	3	3	5	5	26
81	3	5	4	3	5	4	3	2	29
82	5	5	5	5	4	2	2	4	32
83	3	5	5	5	4	5	5	4	36
84	4	4	4	3	4	3	2	5	29
85	4	4	5	4	3	5	5	4	34
86	4	4	3	5	3	2	2	3	26
87	4	4	4	3	4	3	3	5	30
88	3	2	4	5	5	4	4	5	32
89	5	5	5	5	5	3	2	2	32
90	4	3	4	5	3	4	3	5	31
91	4	5	4	3	5	3	3	5	32
92	4	4	4	5	5	3	4	5	34
93	3	4	4	5	5	3	3	5	32
94	3	4	4	5	5	3	3	5	32
95	3	3	3	3	2	5	5	5	29
96	3	3	3	3	3	4	5	4	28
97	4	4	4	5	3	2	2	3	27
98	5	5	5	5	4	5	5	5	39
99	3	4	3	3	3	3	2	3	24
100	4	4	3	4	3	2	2	3	25

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Nilai Pelanggan (X₁)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,801	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3,6400	1,01025	100
X1.1	3,1800	,98862	100
X1.1	3,6800	,64948	100
X1.1	3,6200	,66332	100
X1.1	3,8100	,70632	100
X1.1	3,5600	,74291	100
X1.1	3,5700	,71428	100
X1.1	4,1600	,87294	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	25,5800	12,711	,496	,785
X1.1	26,0400	12,645	,524	,779
X1.1	25,5400	13,847	,628	,766
X1.1	25,6000	14,081	,559	,774
X1.1	25,4100	14,143	,501	,780
X1.1	25,6600	14,004	,494	,781
X1.1	25,6500	14,028	,517	,778
X1.1	25,0600	13,552	,465	,786

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
29,2200	17,305	4,15989	8

Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,817	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3,7700	1,06225	100
X2.2	3,9000	1,00000	100
X2.3	3,8700	,99143	100
X2.4	3,6200	,88512	100
X2.5	3,7100	,91337	100
X2.6	3,5200	1,02966	100
X2.7	3,8600	,99514	100
X2.8	3,6700	,95405	100
X2.9	3,7100	1,09448	100
X2.10	3,1800	1,14926	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	33,0400	31,897	,463	,805
X2.2	32,9100	32,204	,474	,803
X2.3	32,9400	31,976	,501	,800
X2.4	33,1900	33,671	,402	,810
X2.5	33,1000	31,970	,559	,795
X2.6	33,2900	31,198	,550	,795
X2.7	32,9500	31,240	,571	,793
X2.8	33,1400	32,243	,501	,801
X2.9	33,1000	31,202	,505	,800
X2.10	33,6300	31,246	,468	,805

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
36,8100	38,580	6,21126	10

Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan pelanggan (X₃)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,806	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	3,6300	,79968	100
X3.2	3,9500	,64157	100
X3.3	3,3000	,90453	100
X3.4	3,7400	,74698	100
X3.5	3,6000	,76541	100
X3.6	3,6500	,84537	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	18,2400	8,225	,541	,781
X3.2	17,9200	8,802	,560	,779
X3.3	18,5700	7,722	,558	,779
X3.4	18,1300	8,316	,574	,774
X3.5	18,2700	8,280	,563	,776
X3.6	18,2200	7,769	,607	,765

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21,8700	11,347	3,36847	6

Lampiran 11. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Pasien (Y)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,757	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y.1	3,7200	,79239	100
Y.2	3,7600	,72641	100
Y.3	3,7700	,78951	100
Y.4	3,9600	,88671	100
Y.5	3,9000	,81029	100
Y.6	3,3800	1,05198	100
Y.7	3,2300	1,14464	100
Y.8	3,8600	1,15488	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	25,8600	16,849	,491	,727
Y.2	25,8200	17,624	,413	,740
Y.3	25,8100	17,145	,444	,735
Y.4	25,6200	16,622	,451	,732
Y.5	25,6800	17,028	,446	,734
Y.6	26,2000	15,859	,442	,735
Y.7	26,3500	14,775	,521	,720
Y.8	25,7200	15,093	,473	,731

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
29,5800	20,670	4,54646	8

Lampiran 12. Tabel r Product Moment

Pada Sig.0,05 (Two Tail)

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.170	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.170	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.200	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.250	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.240	105	0.190	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.230	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.320	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.180	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.220	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

$$\begin{aligned}
 r_{\text{tabel}} &= r_{(\alpha;n-2)} \\
 &= r_{(0,05;100-2)} \\
 &= r_{(0,05;98)} \\
 &= 0,197
 \end{aligned}$$

Lampiran 13. Total Skor Data Variabel Penelitian

No. Resp	Nilai Pelanggan X_1	Kualitas Pelayanan X_2	Kepuasan Pelanggan X_3	Loyalitas pasien Y
1	29	36	22	30
2	25	32	17	26
3	33	44	26	36
4	25	32	19	26
5	34	40	26	36
6	24	29	18	24
7	30	38	23	31
8	30	39	23	32
9	26	26	19	27
10	28	33	20	28
11	36	45	26	36
12	30	38	23	31
13	29	37	22	30
14	26	32	19	27
15	30	33	23	32
16	36	45	26	36
17	31	37	24	32
18	38	40	28	38
19	28	35	21	29
20	28	31	18	25
21	38	40	27	37
22	36	45	27	36
23	28	34	20	28
24	38	47	28	37
25	30	38	23	31
26	32	43	25	34
27	28	34	20	28
28	27	33	19	27
29	37	46	27	36
30	31	41	22	33
31	28	34	20	28
32	28	35	21	29
33	32	42	24	33
34	28	34	20	28
35	32	43	25	34
36	29	37	22	30
37	29	40	22	30
38	33	44	26	35
39	26	32	19	26
40	31	50	24	32
41	26	32	19	26
42	24	34	20	28
43	23	23	15	20
44	39	40	29	38
45	23	28	18	23
46	23	28	18	23
47	23	28	15	22
48	32	43	29	34
49	28	35	22	24
50	23	27	16	21

(Lanjutan Lampiran 13)

No. Resp	Nilai Pelanggan X_1	Kualitas Pelayanan X_2	Kepuasan Pelanggan X_3	Loyalitas pasien Y
51	30	39	23	31
52	23	32	16	20
53	26	32	19	26
54	30	38	23	35
55	29	38	22	30
56	27	38	22	30
57	31	50	24	32
58	25	31	18	25
59	27	33	19	27
60	37	46	27	36
61	28	35	22	29
62	30	38	23	30
63	32	42	25	33
64	24	29	18	29
65	32	43	25	34
66	33	43	25	34
67	28	36	22	29
68	30	39	23	31
69	25	31	18	25
70	28	34	20	28
71	25	31	18	25
72	28	34	21	28
73	22	28	18	23
74	27	39	19	27
75	25	31	18	25
76	31	40	24	32
77	23	28	19	22
78	24	21	17	19
79	23	27	16	21
80	26	32	19	26
81	28	36	22	29
82	31	45	24	32
83	38	47	27	36
84	29	36	22	29
85	33	44	25	34
86	26	32	19	26
87	33	44	26	30
88	31	47	24	32
89	28	40	24	32
90	30	39	23	31
91	31	41	24	32
92	31	41	24	34
93	33	44	26	32
94	31	41	24	32
95	29	36	24	29
96	31	34	21	28
97	30	33	19	27
98	40	50	25	39
99	24	30	18	24
100	25	31	18	25

Lampiran 14. Nilai Koefisien Determinasi dan Signifikansi Parsial

Partial Corr X_1 terhadap Y

Control Variables		Correlations		Nilai Pelanggan	Loyalitas pasien
Kualitas Pelayanan & Kepuasan Pelanggan	Nilai Pelanggan	Correlation		1,000	,453
		Significance (2-tailed)		.	,000
		df		0	96
Loyalitas pasien	Loyalitas pasien	Correlation		,453	1,000
		Significance (2-tailed)		,000	.
		df		96	0

Partial Corr X_2 terhadap Y

Control Variables		Correlations		Kualitas Pelayanan	Loyalitas pasien
Nilai Pelanggan & Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan	Correlation		1,000	,264
		Significance (2-tailed)		.	,009
		df		0	96
Loyalitas pasien	Loyalitas pasien	Correlation		,264	1,000
		Significance (2-tailed)		,009	.
		df		96	0

Partial Corr X_3 terhadap Y

Control Variables		Correlations		Kepuasan Pelanggan	Loyalitas pasien
Nilai Pelanggan & Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan	Correlation		1,000	,424
		Significance (2-tailed)		.	,000
		df		0	96
Loyalitas pasien	Loyalitas pasien	Correlation		,424	1,000
		Significance (2-tailed)		,000	.
		df		96	0

Lampiran 15. Nilai Koefisien Determinasi Berganda dan Signifikansi Simultan

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan ^b		Enter

- a. Dependent Variable: Loyalitas pasien
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,954 ^a	,910	,907	1,38689

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1861,709	3	620,570	322,633	,000 ^b
	Residual	184,651	96	1,923		
	Total	2046,360	99			

- a. Dependent Variable: Loyalitas pasien
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,077	,989		-,078	,938
	Nilai Pelanggan	,441	,089	,404	4,984	,000
	Kualitas Pelayanan	,129	,048	,177	2,682	,009
	Kepuasan Pelanggan	,549	,119	,407	4,592	,000

- a. Dependent Variable: Loyalitas pasien

Surat Keterangan Riset

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI

Data Pribadi

Nama : Alif Adiyatma
NPM : 2114000170
Tempat / Tanggal Lahir : Purwokerto, 13 Maret 1993
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jalan TB Badarudin Kp. Jati Rt. 01 / Rw. 01
Kel. Jatinegara Kaum Kec. Pulogadung
Jakarta Timur
Telepon : 089653519524
Email : alifadiyatma@gmail.com

Pendidikan Formal

SDN 06 Pagi Cakung Barat : Lulus Tahun 2005
SMP 168 Jakarta : Lulus Tahun 2008
SMK Dinamika Pembangunan 1 Jakarta : Lulus Tahun 2011
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia : Tahun 2014 sampai
sekarang

Pengalaman Organisasi