

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Kuesioner Penelitian



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Saya adalah mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan penelitian mengenai Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Perlu saya informasikan petunjuk dalam pengisian kuesioner ini:

- Tidak terdapat jawaban benar atau salah
- Mohon menjawab secara jujur untuk mewakili pendapat Anda
- Mohon menjawab seluruh pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner ini. Jawaban Anda akan diperlakukan sesuai etika penelitian, sehingga kerahasiaan Anda akan terjaga

Saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Anda meluangkan waktu untuk berpartisipasi menjadi responden pada penelitian ini.

Kota Yogyakarta, November 2017

Peneliti

Regia Aristiyanto

Isilah kolom di bawah ini dengan memberi tanda silang (X) pada jawaban yang paling sesuai.

Identitas Responden

1. Jenis kelamin:

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

2. Usia:

- a. 17-27 tahun
- b. 28-38 tahun
- c. 39-49 tahun
- d. > 49 tahun

3. Pekerjaan:

- a. Pelajar/mahasiswa
- b. Ibu rumah tangga
- c. Pegawai negeri/BUMN
- d. Pegawai swasta
- e. Wiraswasta
- f. Lain-lain, sebutkan

4. Pengeluaran rata-rata per bulan:

- a. < Rp2.500.000
- b. Rp2.500.000 – Rp5.000.000

- c. Rp5.000.001 – Rp7.500.000
- d. Rp7.500.001 - Rp10.000.000
- e. > 10.000.000

Berilah tanda (X) pada pilihan jawaban yang tersedia di bawah ini sesuai dengan persetujuan Anda terhadap pernyataan di bawah ini.

- Jawaban semakin ke kanan (angka semakin besar), maka jawaban semakin positif atau semakin setuju
- Jawaban semakin ke kiri (angka semakin kecil), maka jawaban semakin negatif atau semakin tidak setuju

Menurut Saya, Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (RSGM UMY):

Dimensi Citra Merek						
Pernyataan di bawah ini berhubungan dengan kekuatan asosiasi merek						
No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
Sub dimensi atribut						
1	RSGM UMY memiliki desain interior yang menarik dan indah dipandang					
2	RSGM UMY memiliki ruang tunggu yang nyaman					
3	RSGM UMY memiliki petugas yang ramah					
4	RSGM UMY memiliki petugas yang responsif dan cepat tanggap					
5	RSGM UMY mengenakan harga					

	yang pantas untuk pelayanan gigi dan mulut					
6	RSGM UMY biaya tambahan secara wajar					
7	RSGM UMY memiliki logo yang menarik					
Sub dimensi manfaat						
8	RSGM UMY mampu menyelesaikan permasalahan gigi dan mulut					
9	Saya dapat memberikan pendapat positif tentang RSGM UMY setelah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM UMY					
10	RSGM UMY memberikan layanan yang memuaskan					
11	RSGM UMY merupakan fasilitas kesehatan gigi dan mulut yang terkenal					
Pernyataan di bawah ini berhubungan dengan keunggulan asosiasi merek						
Sub dimensi <i>desirability</i>						
12	Kualitas layanan RSGM UMY terjaga dengan baik					
13	RSGM UMY merupakan fasilitas					

	kesehatan gigi dan mulut yang aman dan nyaman					
14	RSGM UMY mampu memenuhi rasa bangga pada diri Saya					
Sub dimensi <i>deliverability</i>						
15	RSGM UMY mampu meyakinkan Saya bahwa RSGM UMY merupakan fasilitas kesehatan gigi terbaik					
16	RSGM UMY mampu membuktikan pesan yang dipromosikan melalui layanan yang baik kepada pasien					
17	RSGM UMY senantiasa memperbarui kualitas layanan untuk menjaga posisi sebagai fasilitas kesehatan gigi dan mulut yang terbaik					
Pernyataan di bawah ini berhubungan dengan keunggulan asosiasi merek						
Sub dimensi <i>Points of Parity</i>						
18	RSGM UMY diakui memiliki manfaat yang sejajar dengan fasilitas kesehatan gigi lainnya					
Sub dimensi <i>Points of Difference</i>						
19	RSGM UMY menyediakan layanan					

	spesialis kedokteran gigi yang lengkap					
20	RSGM UMY memiliki layanan penunjang medis yang lengkap					
21	RSGM UMY memiliki petugas yang kompeten yang ditunjukkan selama proses pelayanan					
Dimensi Loyalitas Merek						
22	Saya akan menggunakan jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM UMY secara kontinyu (terus menerus)					
23	Saya akan menggunakan produk RSGM UMY yang lain selain layanan gigi dan mulut					
24	Saya akan merekomendasikan RSGM UMY kepada teman dan kerabat					
25	Saya tidak akan terpengaruh oleh fasilitas kesehatan gigi selain RSGM UMY					

LAMPIRAN 2
Data Hasil Penelitian

Responden	Citra merek																				Loyalitas merek				Σ	
	Kekuatan asosiasi merek											Keunggulan asosiasi merek						Keunikan asosiasi merek								
	Atribut							Manfaat				Desirability			Deliverability			Points of Parity		Points of Difference						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		25
1	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	103	
2	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	2	4	3	81	
3	3	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	102	
4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	114	
5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	79	
6	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	
7	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	93	
8	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	80	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	102
11	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	84

12	4	3	5	4	2	2	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	2	101		
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75		
14	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	90		
15	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	95		
16	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	94		
17	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	93	
18	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	4	3	102
19	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	82	
20	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	2	3	3	91	
21	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	99	
22	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	119
23	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	5	2	91	
24	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	84
25	1	3	3	4	3	3	1	4	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	1	2	2	71
26	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	94
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
28	3	3	4	4	1	1	3	3	4	5	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	88
29	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	93
30	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	80
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	92

32	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
33	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	105
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	2	5	3	99
36	4	2	5	5	3	3	2	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	2	103
37	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	86
38	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	98
39	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
40	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	111
41	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
42	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
43	3	4	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	75
44	5	5	3	4	2	2	5	5	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	92
45	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	110
46	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	68
47	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	110
48	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	81	
49	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	97	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	90
51	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	65

52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	94		
53	4	3	3	3	3	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	5	4	4	5	5	4	96	
54	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	83	
55	3	3	4	4	3	5	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	88	
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	
57	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	120	
58	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	5	2	5	3	5	2	4	4	4	3	4	5	4	3	4	94	
59	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	79
60	3	2	3	3	3	4	3	4	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	4	3	4	2	4	3	4	69	
61	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
62	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	89	
63	4	3	3	4	3	3	1	3	3	4	3	3	1	3	3	3	4	3	3	1	4	3	3	4	3	75	
64	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	89	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	
66	4	3	4	4	1	1	3	3	4	4	1	1	3	3	3	3	4	1	1	3	4	3	4	4	1	70	
67	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	79	
68	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	2	83	
69	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	80	
70	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	3	3	3	4	3	81	
71	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	80	

72	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	1	1	3	4	4	78
73	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	85
74	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	4	4	4	78
75	1	4	3	4	3	3	1	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	80
76	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	85
77	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	1	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	79
78	3	4	3	4	1	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	80
79	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	83
80	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	83
81	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	78
82	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	1	4	4	3	82
83	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	83
84	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	80
85	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	2	3	3	4	1	1	3	4	3	1	80
86	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	82
87	3	4	3	4	3	3	1	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	82
88	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	86
89	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	4	1	1	3	4	3	1	75
90	3	3	3	4	1	1	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	83
91	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	82

92	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	2	3	3	4	3	4	3	79
93	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	86
94	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	79
95	3	3	4	3	3	4	4	1	1	3	3	3	4	1	1	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	72
96	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	83
97	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	82
98	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	1	1	3	4	1	77
99	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	80
100	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	2	83

LAMPIRAN 3
Data Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Variabel	Pernyataan	nilai r hitung	Status	
Citra Merek	<i>Strength of Brand Association</i>			
	1	0,797**	Valid	
	2	0,760**	Valid	
	3	0,799**	Valid	
	4	0,742**	Valid	
	5	0,481**	Valid	
	6	0,593**	Valid	
	7	0,751**	Valid	
	8	0,851**	Valid	
	9	0,883**	Valid	
	10	0,867**	Valid	
	11	0,836**	Valid	
		<i>Favorability of Brand Association</i>		
		1	0,896**	Valid
		2	0,900**	Valid
		3	0,792**	Valid
		4	0,881**	Valid
		5	0,878**	Valid
		6	0,780**	Valid
		<i>Uniqueness of Brand Association</i>		
		1	0,848**	Valid
		2	0,730**	Valid
	3	0,892**	Valid	
	4	0,756**	Valid	
Loyalitas Merek	1	0,781**	Valid	
	2	0,698**	Valid	
	3	0,810**	Valid	
	4	0,589**	Valid	

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.973	25

LAMPIRAN 4
Data Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 ^a	.546	.526	1.540

a. Predictors: (Constant), *Strength of Brand Association*, *Favorability of Brand Association* dan *Uniqueness of Brand Association*

b. Dependent Variable: *Brand_Loyalty*

LAMPIRAN 5
Data Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	196.992	3	65.664	27.679	.000 ^a
	Residual	163.693	69	2.372		
	Total	360.685	72			

a. Predictors: (Constant), *Strength of Brand Association*, *Favorability of Brand Association*, *Uniqueness of Brand Association*

b. Dependent Variable: Brand_Loyalty

LAMPIRAN 6
Data Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.696	1.366		2.706	.009
<i>Strength of Brand Association</i>	.025	.062	.057	.401	.689
<i>Favorability of Brand Association</i>	.151	.087	.234	1.729	.088
<i>Uniqueness of Brand Association</i>	.442	.099	.518	4.485	.000

a. Dependent Variable: Brand_Loyalty