


Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian

 **RUMAH SAKIT UMUM**
Queen Latifa
Queen Latifa

No : 576 /RSQL/XII/2016
Perihal : Jawaban Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth
Kaprod MMR UMY
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr Wb.

Berdasarkan Surat dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta nomor 839/MMR/C.6-III/XII/2016 dengan ini kami menjawab permohonan izin Penelitian tentang *Pengaruh Reputasi Rumah Sakit* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU Queen Latifa guna penyusunan tesis atas nama :

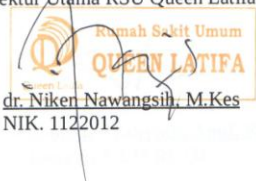
Nama : Cinta Es Citranandita
No Mahasiswa : 20111020031

Kami mengijinkan mahasiswa tersebut melakukan penelitian dikarenakan kasus tersebut ada di instansi kami.

Demikian surat balasan ini disampaikan, Semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu alaikum Wr Wb

Sleman, 15 Desember 2016
Direktur Utama RSU Queen Latifa


dr. Niken Nawangsih, M.Kes
NIK. 1122012

Tembusan :
- Yang bersangkutan
- Arsip

Ring Road Barat 118, Mlangi, Nogotirto, Gamping, Sleman, DIY
email rsuqueenlatifa@gmail.com Telp. (0274) 581 402, Fax (0274) 626 309

KEH/IN/97



Queen Latifa

KOMITE ETIK DAN HUKUM RSU QUEEN LATIFA

Jl. Ring Road Barat Mlangi Nogotirto Gamping Sleman

Telepon : 0274-581402, Fax : 0274-626309

SURAT REKOMENDASI IZIN PENELITIAN**NO : 97/KEH- RSQL/XII/2016**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : dr. Dirwan Suryo Soularto, SpF, M. Sc
 NIP :
 Jabatan : Ketua Komite Etik dan Hukum RSU Queen Latifa

Dalam hal ini bertindak dan atas nama ketua Komite Etik dan Hukum RSU Queen Latifa

Memberikan Rekomendasi Permohonan Izin Penelitian Kepada Mahasiswa Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta :

Nama : Cinta Es Citranandita
 NIM : 20111030031
 Program Studi : Manajemen Rumah Sakit
 Judul : Pengaruh Reputasi Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU Queen Latifa

Bahwa Permohonan Izin Penelitian di atas setelah dikaji di Komite Etik dan Hukum tidak melanggar aturan dan kebijakan yang ada di Rumah Sakit Queen Latifa.

Demikian Surat Rekomendasi Permohonan Izin Penelitian dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sleman, 15 Desember 2016

Hormat kami,
 Komite Etik dan Hukum RSU Queen Latifa

dr. Dirwan Suryo Soularto, SpF, M.Sc
 Ketua KEH RS QL

Muhamad Wahyudi, Amd. Kep
 Sekretaris KEH RS QL

Tembusan :

1. Yang bersangkutan
2. Direktur Utama RS Queen Latifa
3. Arsip

Lampiran 2. Persetujuan Menjadi Responden

PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN (INFORMED CONSENT)

Selamat pagi/siang/sore

Saya bernama Cinta ES Citranandita, mahasiswa pasca sarjana Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan program pasca sarjana.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan di RSUD Queen Latifa. Untuk keperluan tersebut saya mohon kesediaan Bapak, Ibu, Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Identitas pribadi sebagai partisipan akan dirahasiakan dan semua informasi yang diberikan hanya akan digunakan untuk penelitian ini.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i menjadi partisipan, saya ucapkan terima kasih.

Jika bersedia, mohon Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk mengisi data sebagai berikut:

Saya bersedia menjadi partisipan dalam penelitian ini:

Nama :

Usia :

Yogyakarta, Desember 2016
Partisipan

()

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Identitas

Nama :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

Usia (tahun) :

A. Petunjuk

Tuliskan pendapat Anda terhadap setiap pernyataan dengan cara memberikan tanda silang (X) pada lembar berikut :

1. STS : Jika pernyataan sangat tidak sesuai dengan keadaan diri anda = skor 1
2. TS : Jika pernyataan tidak sesuai dengan keadaan diri anda = skor 2
3. RR : Jika pernyataan ragu-ragu dengan keadaan diri anda = skor 3
4. S : Jika pernyataan sesuai dengan keadaan diri anda = skor 4
5. SS : Jika pernyataan sangat sesuai dengan keadaan diri anda = skor 5

KUESIONER REPUTASI RUMAH SAKIT

No	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
	<i>Reliability (Kehandalan)</i>					
1	Rumah sakit ini mampu melayani dan menyediakan kebutuhan pasien.					
2	Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan yang lengkap					
	<i>Credibility (Kredibilitas)</i>					
3	Saya merasa rumah sakit ini mempunyai kesan yang baik di mata masyarakat.					
4	Reputasi dan kemampuan rumah sakit dalam melayani kebutuhan pasien sudah terbukti.					
	<i>Trustwothiness (Kepercayaan)</i>					
5	Saya merasa rumah sakit merupakan tempat berobat yang terpercaya.					
6	Rumah sakit ini memberikan layanan kesehatan yang terpercaya.					
	<i>Responsibility (Tanggung Jawab)</i>					
7	Saya merasa rumah sakit ini telah memberikan layanan kesehatan yang bertanggung jawab.					
8	Rumah sakit bertanggung-jawab terhadap keselamatan dan kesehatan pasien					

KUESIONER KUALITAS PELAYANAN

No	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
	Bukti fisik (<i>tangibles</i>)					

No	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
1	Rumah sakit telah memiliki fasilitas gedung yang lengkap.					
2	Rumah sakit telah memiliki petugas medis yang lengkap.					
3	Rumah sakit telah memiliki perlengkapan dan peralatan yang lengkap.					
4	Rumah sakit telah menggunakan teknologi pengobatan yang lengkap.					
5	Rumah sakit memiliki media komunikasi yang lengkap, sehingga mudah dihubungi oleh pasien.					
	Kehandalan (<i>reliability</i>)					
6	Pelayanan yang dijanjikan rumah sakit selalu tepat waktu.					
7	Pihak rumah sakit memberikan pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan.					
8	Pegawai rumah sakit selalu menunjukkan simpati pada pasien.					
9	Pelayanan yang diberikan rumah sakit ini selalu tepat.					
	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)					
10	Rumah sakit selalu memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien.					
11	Pegawai rumah sakit selalu menyampaikan berbagai informasi yang dibutuhkan pasien secara jelas.					
	Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>)					
12	Pegawai rumah sakit selalu bersikap sopan dan santun.					
13	Pegawai rumah sakit ini mampu memotivasi pasien untuk sembuh					

No	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
14	Pegawai di rumah sakit ini pandai berkomunikasi dengan pasien.					
15	Rumah sakit telah memberikan keamanan yang memadai bagi pasien.					
16	Pegawai rumah sakit ini mampu menjalankan tugasnya dengan baik.					
	Empati					
17	Pegawai rumah sakit ini selalu memahami keinginan pasien.					
18	Pegawai rumah sakit ini selalu memahami kebutuhan pasien.					
19	Pegawai rumah sakit ini mampu memberikan kenyamanan bagi pasien.					
20	Pegawai rumah sakit ini selalu perhatian kepada pasien.					

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN

No	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
	Merasa senang selama dan setelah berobat ke rumah sakit					
1	Saya merasa senang setiap kali akan berobat ke rumah sakit ini.					
2	Hati saya merasa senang setiap kali berhasil berobat di rumah sakit ini.					
3	Saya tidak pernah menyesal telah berobat di rumah sakit ini.					
	Selalu berkunjung ke rumah sakit tersebut ketika sakit					

4	Saya akan segera ke rumah sakit ini ketika sakit.					
5	Selama ini saya lebih memilih berobat ke rumah sakit ini dibandingkan rumah sakit lainnya.					
	Pilihan berobat yang tepat					
6	Rumah sakit ini menjadi pilihan tempat berobat yang memuaskan pasien.					
7	Rumah sakit ini adalah pilihan tempat berobat yang tepat.					
	Merekomendasikan					
8	Rumah sakit ini menjadi salah satu rumah sakit yang saya banggakan di hadapan kerabat dan teman.					
9	Saya senang merekomendasikan rumah sakit ini pada orang lain.					
10	Saya senang mempromosikan rumah sakit ini pada kerabat dan teman.					

KUESIONER LOYALITAS PELANGGAN

No	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
	<i>Repeat purchase</i>					
1	Dari dulu saya tetap setia berobat ke rumah sakit ini.					
2	Saya belum pernah pindah dari rumah sakit ini ketika harus berobat.					
	<i>Retention</i>					
3	Saya tetap percaya bahwa layanan rumah sakit ini memang berkualitas, meskipun ada yang memberitakan hal-hal buruk tentang rumah sakit ini.					
4	Saya tetap yakin terhadap mutu rumah sakit ini, walaupun banyak kabar buruk tentang rumah sakit ini.					
	<i>Referalls</i>					

5	Saya senang merekomendasikan rumah sakit ini kepada kenalan saya.					
6	Setiap kali membicarakan tentang layanan rumah sakit, saya senantiasa mempromosikan rumah sakit ini.					

Lampiran 4. Hasil Uji Statistik

DATA UJI COBA

Rep	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1
1	2	3	2	3	3	2	3	2	20
2	4	3	3	4	3	4	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	3	4	3	3	4	2	4	27
5	2	3	3	3	2	2	3	2	20
6	3	3	2	2	3	4	2	4	23
7	5	5	5	4	4	4	4	4	35
8	3	3	3	4	3	4	4	4	28
9	3	3	3	3	2	3	3	3	23
10	3	3	4	4	4	4	3	3	28
11	3	3	2	3	2	2	3	2	20
12	2	2	2	2	2	2	2	2	16
13	4	4	5	4	4	4	4	4	33
14	3	4	4	4	4	3	2	4	28
15	2	2	2	2	2	2	2	2	16
16	3	3	3	3	3	3	3	3	24
17	4	3	4	2	3	4	3	4	27
18	3	4	4	3	4	3	2	4	27
19	2	2	3	3	3	3	2	3	21
20	2	2	2	2	3	2	2	2	17
21	3	4	4	4	3	3	3	4	28
22	2	2	2	2	2	1	1	2	14
23	3	3	3	3	2	3	3	2	22
24	4	4	5	5	4	4	4	5	35
25	3	4	3	3	3	3	3	4	26
26	4	4	4	4	4	4	3	3	30
27	3	4	3	4	3	3	4	3	27
28	2	2	2	2	2	2	2	2	16
29	3	3	2	2	3	2	2	2	19
30	4	4	4	4	4	4	3	4	31

Rep	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	X2.18	X2.19	X2.20	X2
1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	59
2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	38
3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	53
4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	2	54
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	62
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	62
7	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	87
8	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	65
9	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	68
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	62
11	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	69
12	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	2	2	1	45
13	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	84
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	63
15	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	74
16	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	2	2	43
17	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	72
18	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	68
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	65
20	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3	3	3	54
21	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	73
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	40
23	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	70
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	79
25	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	73
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	76
27	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	68
28	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	56
29	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	71
30	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	75

Rep	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Y1
1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	25
2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	22
3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	26
4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	25
5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30
6	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
7	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	43
8	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	35
9	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	33
10	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	29
11	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	28
12	2	2	1	2	1	2	2	3	3	1	19
13	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42
14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
15	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	35
16	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	20
17	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	33
18	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	32
19	2		2	2	3	3	4	3	4	3	26
20	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	26
21	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
22	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	18
23	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	29
24	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	41
25	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	29
26	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	33
27	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	28
28	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	28
29	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	35
30	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	36

Rep	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Y2.6	Y2
1	3	2	2	2	2	2	13
2	3	1	3	4	2	4	17
3	3	3	3	4	4	3	20
4	2	1	4	3	3	4	17
5	3	2	4	2	4	3	18
6	3	3	2	3	3	4	18
7	5	3	5	3	5	5	26
8	2	3	3	2	3	2	15
9	2	2	2	2	1	3	12
10	2	2	2	2	2	3	13
11	4	2	3	3	3	3	18
12	2	2	4	2	4	2	16
13	4	3	4	4	4	4	23
14	2	4	3	2	3	3	17
15	3	3	3	4	4	4	21
16	2	1	2	2	3	2	12
17	4	2	4	4	4	4	22
18	2	4	3	4	2	4	19
19	2	2	3	3	3	4	17
20	2	2	2	3	2	2	13
21	4	2	3	4	3	3	19
22	2	2	2	2	2	3	13
23	2	2	2	2	2	2	12
24	3	1	3	4	4	4	19
25	2	2	3	2	3	2	14
26	2	3	3	3	3	3	17
27	2	1	1	2	2	2	10
28	2	2	3	2	2	4	15
29	3	3	3	3	4	3	19
30	4	4	4	4	3	4	23

HASIL UJI VALIDITAS

Reputasi Rumah Sakit

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,745**	,772**	,588**	,631**	,813**	,564**	,688**	,863**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000	,000	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,745**	1	,759**	,726**	,704**	,579**	,629**	,685**	,862**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,772**	,759**	1	,746**	,754**	,740**	,550**	,777**	,913**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,002	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,588**	,726**	,746**	1	,647**	,625**	,722**	,591**	,838**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,631**	,704**	,754**	,647**	1	,678**	,360	,704**	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,051	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	,813**	,579**	,740**	,625**	,678**	1	,562**	,794**	,866**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000		,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	,564**	,629**	,550**	,722**	,360	,562**	1	,420*	,709**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,002	,000	,051	,001		,021	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	,688**	,685**	,777**	,591**	,704**	,794**	,420*	1	,850**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,021		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	,863**	,862**	,913**	,838**	,813**	,866**	,709**	,850**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Kualitas Pelayanan

		Correlations										
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,721**	,635**	,637**	,660**	,523**	,580**	,594**	,653**	,556**	,764**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,003	,001	,001	,001	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,721**	1	,761**	,788**	,814**	,575**	,700**	,751**	,653**	,535**	,842**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,635**	,761**	1	,666**	,625**	,472**	,541**	,754**	,636**	,345	,730**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,009	,002	,000	,000	,062	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,637**	,788**	,666**	1	,671**	,486**	,756**	,668**	,607**	,621**	,801**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,006	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	,660**	,814**	,625**	,671**	1	,599**	,683**	,612**	,617**	,567**	,824**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	,523**	,575**	,472**	,486**	,599**	1	,768**	,585**	,676**	,736**	,800**
	Sig. (2-tailed)	,003	,001	,009	,006	,000		,000	,001	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	,580**	,700**	,541**	,756**	,683**	,768**	1	,689**	,679**	,834**	,879**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,002	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	,594**	,751**	,754**	,668**	,612**	,585**	,689**	1	,686**	,483**	,783**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,001	,000		,000	,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.9	Pearson Correlation	,653**	,653**	,636**	,607**	,617**	,676**	,679**	,686**	1	,604**	,836**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.10	Pearson Correlation	,556**	,535**	,345	,621**	,567**	,736**	,834**	,483**	,604**	1	,804**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,062	,000	,001	,000	,000	,007	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	,764**	,842**	,730**	,801**	,824**	,800**	,879**	,783**	,836**	,804**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

Correlations

	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	X2.18	X2.19	X2.20	X2
X2.11 Pearson Correlation	1	,528**	,634**	,668**	,533**	,597**	,717**	,649**	,601**	,641**	,833**
Sig. (2-tailed)		,003	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.12 Pearson Correlation	,528**	1	,445*	,702**	,417*	,520**	,653**	,474**	,600**	,494**	,723**
Sig. (2-tailed)	,003		,014	,000	,022	,003	,000	,008	,000	,006	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.13 Pearson Correlation	,634**	,445*	1	,495**	,475**	,601**	,727**	,778**	,390*	,500**	,750**
Sig. (2-tailed)	,000	,014		,005	,008	,000	,000	,000	,033	,005	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.14 Pearson Correlation	,668**	,702**	,495**	1	,558**	,558**	,636**	,534**	,652**	,555**	,790**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005		,001	,001	,000	,002	,000	,001	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.15 Pearson Correlation	,533**	,417*	,475**	,558**	1	,272	,452*	,563**	,473**	,513**	,618**
Sig. (2-tailed)	,002	,022	,008	,001		,145	,012	,001	,008	,004	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.16 Pearson Correlation	,597**	,520**	,601**	,558**	,272	1	,622**	,613**	,595**	,786**	,747**
Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000	,001	,145		,000	,000	,001	,000	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.17 Pearson Correlation	,717**	,653**	,727**	,636**	,452*	,622**	1	,753**	,587**	,606**	,870**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,012	,000		,000	,001	,000	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.18 Pearson Correlation	,649**	,474**	,778**	,534**	,563**	,613**	,753**	1	,525**	,678**	,823**
Sig. (2-tailed)	,000	,008	,000	,002	,001	,000	,000		,003	,000	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.19 Pearson Correlation	,601**	,600**	,390*	,652**	,473**	,595**	,587**	,525**	1	,644**	,757**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,033	,000	,008	,001	,001	,003		,000	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.20 Pearson Correlation	,641**	,494**	,500**	,555**	,513**	,786**	,606**	,678**	,644**	1	,813**
Sig. (2-tailed)	,000	,006	,005	,001	,004	,000	,000	,000	,000		,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2 Pearson Correlation	,833**	,723**	,750**	,790**	,618**	,747**	,870**	,823**	,757**	,813**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Kepuasan Pelanggan

Correlations

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Y1
Y1.1 Pearson Correlation	1	,602**	,518**	,520**	,563**	,523**	,548**	,625**	,561**	,498**	,741**
Sig. (2-tailed)		,001	,003	,003	,001	,003	,002	,000	,001	,005	,000
N	30	29	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.2 Pearson Correlation	,602**	1	,717**	,489**	,510**	,503**	,378*	,414*	,398*	,449*	,681**
Sig. (2-tailed)	,001		,000	,007	,005	,005	,043	,026	,032	,015	,000
N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
Y1.3 Pearson Correlation	,518**	,717**	1	,451*	,599**	,622**	,544**	,562**	,254	,638**	,751**
Sig. (2-tailed)	,003	,000		,012	,000	,000	,002	,001	,175	,000	,000
N	30	29	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.4 Pearson Correlation	,520**	,489**	,451*	1	,528**	,743**	,484**	,623**	,435*	,591**	,741**
Sig. (2-tailed)	,003	,007	,012		,003	,000	,007	,000	,016	,001	,000
N	30	29	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.5 Pearson Correlation	,563**	,510**	,599**	,528**	1	,848**	,584**	,759**	,638**	,880**	,873**
Sig. (2-tailed)	,001	,005	,000	,003		,000	,001	,000	,000	,000	,000
N	30	29	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.6 Pearson Correlation	,523**	,503**	,622**	,743**	,848**	1	,650**	,866**	,640**	,856**	,914**
Sig. (2-tailed)	,003	,005	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
N	30	29	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.7 Pearson Correlation	,548**	,378*	,544**	,484**	,584**	,650**	1	,682**	,590**	,680**	,748**
Sig. (2-tailed)	,002	,043	,002	,007	,001	,000		,000	,001	,000	,000
N	30	29	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.8 Pearson Correlation	,625**	,414*	,562**	,623**	,759**	,866**	,682**	1	,693**	,761**	,875**
Sig. (2-tailed)	,000	,026	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
N	30	29	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.9 Pearson Correlation	,561**	,398*	,254	,435*	,638**	,640**	,590**	,693**	1	,613**	,721**
Sig. (2-tailed)	,001	,032	,175	,016	,000	,000	,001	,000		,000	,000
N	30	29	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.10 Pearson Correlation	,498**	,449*	,638**	,591**	,880**	,856**	,680**	,761**	,613**	1	,881**
Sig. (2-tailed)	,005	,015	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000		,000
N	30	29	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1 Pearson Correlation	,741**	,681**	,751**	,741**	,873**	,914**	,748**	,875**	,721**	,881**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	30	29	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Loyalitas Pelanggan

Correlations

	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Y2.6	Y2
Y2.1 Pearson Correlation	1	,211	,562**	,585**	,581**	,517**	,792**
Sig. (2-tailed)		,264	,001	,001	,001	,003	,000
N	30	30	30	30	30	30	30
Y2.2 Pearson Correlation	,211	1	,299	,238	,225	,247	,508**
Sig. (2-tailed)	,264		,109	,206	,233	,188	,004
N	30	30	30	30	30	30	30
Y2.3 Pearson Correlation	,562**	,299	1	,403*	,725**	,560**	,815**
Sig. (2-tailed)	,001	,109		,027	,000	,001	,000
N	30	30	30	30	30	30	30
Y2.4 Pearson Correlation	,585**	,238	,403*	1	,383*	,627**	,738**
Sig. (2-tailed)	,001	,206	,027		,037	,000	,000
N	30	30	30	30	30	30	30
Y2.5 Pearson Correlation	,581**	,225	,725**	,383*	1	,347	,754**
Sig. (2-tailed)	,001	,233	,000	,037		,060	,000
N	30	30	30	30	30	30	30
Y2.6 Pearson Correlation	,517**	,247	,560**	,627**	,347	1	,753**
Sig. (2-tailed)	,003	,188	,001	,000	,060		,000
N	30	30	30	30	30	30	30
Y2 Pearson Correlation	,792**	,508**	,815**	,738**	,754**	,753**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000	,000	,000	,000	
N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

HASIL UJI RELIABILITAS

Reputasi Rumah Sakit
Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,940	8

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	21,37	25,275	,820	,930
X1.2	21,23	25,426	,819	,930
X1.3	21,23	23,289	,876	,925
X1.4	21,27	25,099	,783	,932
X1.5	21,40	26,248	,761	,934
X1.6	21,37	24,585	,818	,930
X1.7	21,63	26,930	,631	,942
X1.8	21,30	24,493	,793	,932

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
24,40	32,593	5,709	8

Kualitas Pelayanan

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,968	20

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	61,17	139,040	,740	,966
X2.2	61,03	134,792	,821	,965
X2.3	61,20	139,959	,704	,967
X2.4	61,17	137,523	,779	,966
X2.5	61,17	134,626	,800	,965
X2.6	61,10	138,714	,780	,966
X2.7	61,23	132,599	,861	,965
X2.8	61,10	135,679	,754	,966
X2.9	60,83	135,730	,815	,965
X2.10	61,23	133,564	,774	,966
X2.11	60,80	137,545	,815	,965
X2.12	60,90	136,645	,687	,967
X2.13	60,97	138,585	,723	,966
X2.14	61,17	136,075	,764	,966
X2.15	61,00	139,724	,576	,968
X2.16	61,00	137,241	,716	,966
X2.17	60,77	135,013	,854	,965
X2.18	60,93	133,926	,798	,965
X2.19	61,23	138,185	,730	,966
X2.20	61,07	135,582	,789	,966

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
64,27	151,030	12,289	20

Kepuasan Pelanggan

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96,7
	Excluded ^a	1	3,3
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,937	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	27,83	35,576	,687	,933
Y1.2	27,21	34,027	,594	,939
Y1.3	27,45	34,685	,691	,933
Y1.4	27,31	35,365	,689	,933
Y1.5	27,17	31,576	,838	,925
Y1.6	26,97	31,963	,889	,923
Y1.7	27,31	33,150	,748	,930
Y1.8	27,00	33,357	,845	,926
Y1.9	26,90	33,596	,683	,933
Y1.10	27,03	32,106	,848	,925

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
30,24	41,118	6,412	10

Loyalitas Pelanggan
Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,821	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y2.1	14,23	10,185	,679	,773
Y2.2	14,63	12,102	,309	,848
Y2.3	14,00	10,069	,713	,765
Y2.4	14,07	10,616	,606	,789
Y2.5	13,97	10,240	,615	,787
Y2.6	13,77	10,461	,624	,785

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,93	14,754	3,841	6

DATA PENELITIAN

Reputasi Rumah Sakit

Resp	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Juml	Rata2
1	2	2	3	2	2	3	3	3	20	2,50
2	2	2	2	2	2	2	1	2	15	1,88
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
4	2	2	2	2	2	2	1	2	15	1,88
5	3	3	3	3	2	2	3	2	21	2,63
6	2	3	2	2	2	2	2	2	17	2,13
7	3	3	2	2	3	3	2	3	21	2,63
8	3	2	3	3	3	3	3	2	22	2,75
9	2	2	2	2	3	2	2	2	17	2,13
10	3	4	3	3	3	4	4	3	27	3,38
11	1	2	2	2	1	2	2	2	14	1,75
12	3	3	2	2	2	3	2	2	19	2,38
13	3	3	3	3	2	2	3	3	22	2,75
14	3	3	3	2	2	2	3	3	21	2,63
15	3	3	3	3	3	4	3	2	24	3,00
16	2	3	3	3	3	4	4	3	25	3,13
17	3	3	3	2	3	3	3	3	23	2,88
18	2	3	2	2	2	2	2	2	17	2,13
19	3	3	3	2	3	2	3	3	22	2,75
20	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3,13
21	3	2	3	4	3	2	3	4	24	3,00
22	3	4	3	3	4	3	4	4	28	3,50
23	3	3	3	3	3	2	3	2	22	2,75
24	4	3	3	3	3	4	3	4	27	3,38
25	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3,13
26	2	2	2	3	3	2	3	2	19	2,38
27	4	3	3	3	3	3	4	4	27	3,38
28	4	3	4	4	4	3	4	3	29	3,63
29	3	3	2	2	2	2	3	3	20	2,50
30	3	4	3	4	3	4	4	4	29	3,63
31	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2,88
32	3	3	3	3	3	4	4	3	26	3,25
33	3	3	3	3	3	3	2	3	23	2,88
34	2	2	3	3	2	3	2	3	20	2,50
35	2	3	2	2	2	2	2	3	18	2,25
36	4	4	3	4	3	4	4	4	30	3,75
37	3	3	3	2	3	3	2	3	22	2,75
38	3	3	2	2	3	3	2	2	20	2,50
39	2	3	3	3	3	3	3	3	23	2,88
40	3	3	2	3	3	2	3	2	21	2,63

Kualitas Pelayanan

Resp	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	X2.18	X2.19	X2.20	Juml	Rata2	
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58	2,90	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	3,00	
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	87	4,35
4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	55	2,75	
5	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	55	2,75	
6	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	64	3,20	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	3,95	
8	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	67	3,35	
9	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	69	3,45	
10	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	55	2,75	
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	64	3,20	
12	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	75	3,75	
13	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	55	2,75	
14	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	67	3,35	
15	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	83	4,15	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	82	4,10	
17	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	87	4,35	
18	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	85	4,25	
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	77	3,85	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	4,05	
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	77	3,85	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	62	3,10	
23	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	46	2,30	
24	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	62	3,10	
25	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	89	4,45	
26	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	74	3,70	
27	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	85	4,25	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	78	3,90	
29	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	82	4,10	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	3,05	
31	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	72	3,60	
32	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	75	3,75	
33	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	63	3,15	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	83	4,15	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	65	3,25	
36	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	71	3,55	
37	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	72	3,60	
38	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	92	4,60	
39	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	67	3,35	
40	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	72	3,60	

Resp	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Juml	Rata2
41	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	36	3,60
42	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	32	3,20
43	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38	3,80
44	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38	3,80
45	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38	3,80
46	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	25	2,50
47	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38	3,80
48	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	3,90
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
51	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42	4,20
52	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	27	2,70
53	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	3,90
54	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	27	2,70
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
56	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	36	3,60
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
58	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29	2,90
59	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	3,90
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	32	3,20
61	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	35	3,50
62	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	34	3,40
63	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	37	3,70
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
65	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	37	3,70
66	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	36	3,60
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	3,10
68	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	33	3,30
69	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	33	3,30
70	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	33	3,30
71	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	34	3,40
72	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	27	2,70
73	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	27	2,70
74	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	27	2,70
75	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	3,10
76	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	26	2,60
77	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	33	3,30
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
79	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	27	2,70
80	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	34	3,40

Loyalitas Pelanggan

Resp	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Y2.6	Juml	Rata2
1	3	2	2	3	3	2	15	2,50
2	3	2	3	3	3	3	17	2,83
3	4	3	4	4	3	4	22	3,67
4	2	2	2	3	2	2	13	2,17
5	2	2	3	2	3	3	15	2,50
6	2	2	3	2	2	2	13	2,17
7	2	2	2	2	3	3	14	2,33
8	2	2	2	2	2	1	11	1,83
9	3	3	3	2	3	3	17	2,83
10	3	3	4	3	4	4	21	3,50
11	2	2	2	3	3	2	14	2,33
12	2	2	2	2	2	2	12	2,00
13	2	2	2	3	3	3	15	2,50
14	3	3	2	2	2	3	15	2,50
15	3	3	3	3	3	2	17	2,83
16	3	2	3	2	3	3	16	2,67
17	3	4	3	3	3	4	20	3,33
18	2	3	2	2	2	2	13	2,17
19	4	3	4	4	4	3	22	3,67
20	4	4	3	4	4	4	23	3,83
21	3	4	3	3	3	3	19	3,17
22	3	3	3	3	3	3	18	3,00
23	3	2	3	2	2	3	15	2,50
24	3	4	3	4	3	3	20	3,33
25	3	4	4	4	4	3	22	3,67
26	3	3	2	2	2	2	14	2,33
27	3	3	3	3	4	3	19	3,17
28	2	2	2	3	3	2	14	2,33
29	3	4	3	3	3	3	19	3,17
30	3	3	3	4	3	4	20	3,33
31	3	3	3	3	3	3	18	3,00
32	3	3	3	3	4	3	19	3,17
33	3	3	3	3	3	2	17	2,83
34	3	3	3	3	3	3	18	3,00
35	3	3	3	3	3	3	18	3,00
36	3	3	3	2	3	3	17	2,83
37	3	3	3	3	3	3	18	3,00
38	3	3	3	2	3	2	16	2,67
39	3	3	3	3	3	3	18	3,00
40	3	3	3	2	3	3	17	2,83

HASIL ANALISIS DESKRIPTIF

Statistics

		X1	X2	Y1	Y2
N	Valid	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0
Mean		2,7149	3,4650	3,4325	2,8060
Std. Error of Mean		,05907	,05752	,06058	,05199
Median		2,7500	3,4500	3,5000	2,8300
Mode		3,13	3,60	2,70 ^a	2,83
Std. Deviation		,52832	,51444	,54186	,46497
Variance		,279	,265	,294	,216
Range		2,25	2,45	2,30	2,00
Minimum		1,50	2,30	2,20	1,83
Maximum		3,75	4,75	4,50	3,83
Sum		217,19	277,20	274,60	224,48

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Kepuasan Pelanggan

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,456 ^a	,208	,188	,48837

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,830	2	2,415	10,127	,000 ^a
	Residual	18,365	77	,239		
	Total	23,196	79			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,551	,427		3,628	,001
	X1	,300	,107	,292	2,812	,006
	X2	,308	,109	,293	2,818	,006

a. Dependent Variable: Y1

Loyalitas Pelanggan Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,458 ^a	,210	,190	,41860

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,587	2	1,794	10,237	,000 ^a
	Residual	13,492	77	,175		
	Total	17,080	79			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,170	,366		3,195	,002
	X1	,238	,091	,270	2,601	,011
	X2	,286	,094	,316	3,048	,003

a. Dependent Variable: Y2