

**PERNYATAAN KESEDIAAN
MENJADI RESPONDEN PENELITIAN**

Dengan menandatangani lembar ini, saya:

Nama : _____

Alamat : _____

Memberikan persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian yang berjudul **Analisis Pengaruh Stigmatisasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Pelayanan Rawat Inap RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang** yang akan dilakukan oleh Nurbaiti, mahasiswa Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul.

Saya telah dijelaskan bahwa jawaban kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian dan saya secara suka rela bersedia menjadi responden penelitian ini.

Tangerang, _____2018

Yang menyatakan,

KODE RESPONDEN : _____
Tanggal Pengisian : _____ 2018

Universitas
KUESIONER
ANALISIS PENGARUH STIGMATISASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RS KUSTA DR. SITANALA
TANGERANG

PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan bapak/ibu/sdr/l untuk menjawab seluruh pertanyaan/ Pernyataan yang ada
 2. Berilah tanda (✓) pada kolom bapak/ibu/sdr pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
 3. Alternatif jawaban, terdiri dari dua tipe:
 - a. Lima alternative jawaban
STS Sangat Tidak Setuju
TS Tidak Setuju
KS Kurang Setuju
S Setuju
SS Sangat Setuju
-

A. Identitas

1. Ruang Rawat : Bougenville Mawar
 Anyelir Asoka
 Wijaya Kusuma Tulip
 Melati
2. Usia : _____ tahun
3. Jenis Kelamin : Perempuan Laki-laki
4. Pendidikan : SD/ sederajat SMP/ sederajat
 SLTA/ sederajat Perguruan Tinggi
 Tidak sekolah
5. Pekerjaan : Pegawai Swasta Pegawai Negeri
 Wiraswasta Pelajar
 Tidak bekerja Lain-lain

B. Stigmatisasi Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya malu dilabeli berpenyakit kusta jika berobat ke rumah sakit ini					
2.	Saya sebenarnya tidak mau dirawat di rumah sakit ini					
3.	Orang lain tidak perlu tahu saya dirawat di RS ini					
4.	Saya harus beritahu semua yang mengunjungi saya bahwa saya bukan penderita kusta meskipun dirawat disini					
5.	Saya memberitahu orang lain bahwa saya dirawat di rumah sakit lain dan tidak perlu menjenguk saya					

C. Kualitas Pelayanan Rawat Inap Umum

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Rumah sakit menyediakan pelayanan yang dibutuhkan					
2.	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.					
3.	Kesiapan tim kesehatan melayani pasien setiap saat sesuai prosedur					
4.	Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter					
5.	Tim kesehatan memberikan informasi dan pengetahuan tentang perawatan					
6.	Tim kesehatan bersikap ramah dan sopan					

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
7.	Tim kesehatan memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien					
8.	Tim kesehatan segera datang saat pasien memerlukan bantuan					
9.	Tim kesehatan terdidik dan mampu melayani pasien					
10.	Tim kesehatan menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap					
11.	Tim kesehatan meningkatkan kepercayaan pasien dan membantu dalam perawatan					
12.	Tim kesehatan meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien					
13.	Tim kesehatan selalu mengutamakan pelayanan dibanding kepentingannya sendiri					
14.	Tim kesehatan selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya					
15.	Tim kesehatan melibatkan pasien dalam mengambil keputusan dalam perawatan					
16.	Ruang rawat inap tertata rapi, bersih dan nyaman					
17.	Memiliki alat-alat medis dan pemeriksaan penunjang yang cukup lengkap					
18.	Penampilan tim kesehatan bersih dan rapi					

D. Loyalitas Pasien

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya akan kembali menggunakan pelayanan kemudahan alur pelayanan baik jaminan (BPJS) atau membayar biasa					
2.	Saya akan kembali menggunakan pelayanan di rumah sakit ini karena harganya terjangkau					
3.	Saya akan kembali menggunakan pelayanan di rumah sakit ini karena pelayanannya memuaskan					
4.	Setelah saya pulang dari rawat inap, saya akan berobat ke rumah sakit ini lagi					
5.	Saya selalu menyarankan orang lain untuk berobat ke rumah sakit ini					
6.	Saya tidak merasa terpaksa menyarankan orang lain berobat ke rumah sakit ini					
7.	Saya suka membicarakan pelayanan yang baik rumah sakit ini pada keluarga saya					
8.	Saya suka menceritakan pelayanan yang baik rumah sakit ini pada teman yang membesuk					
9.	Saya tidak tertarik pada cerita orang lain tentang rumah sakit lain yang lebih baik dari rumah sakit ini					
10.	Saya tidak tertarik pada cerita orang lain tentang pelayanan yang sama dengan rumah sakit ini					

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

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
.703	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SP1	4.00	1.114	30
SP2	3.87	.937	30
SP3	3.97	.999	30
SP4	2.50	1.106	30
SP5	4.20	.847	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SP1	14.53	7.016	.561	.608
SP2	14.67	8.161	.472	.650
SP3	14.57	8.185	.417	.672
SP4	16.03	7.482	.473	.650
SP5	14.33	8.920	.382	.684

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.53	11.568	3.401	5

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
.961	18

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KP1	4.20	.997	30
KP2	4.20	.887	30
KP3	4.13	.937	30
KP4	4.30	.915	30
KP5	4.20	.761	30
KP6	4.30	.988	30
KP7	4.13	.973	30
KP8	4.20	.997	30
KP9	4.07	1.048	30
KP10	3.60	1.276	30
KP11	4.13	1.074	30
KP12	4.10	1.125	30
KP13	4.10	1.125	30
KP14	4.13	1.042	30
KP15	3.93	1.258	30
KP16	4.17	1.206	30
KP17	4.23	1.073	30
KP18	4.10	1.185	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	70.03	197.275	.660	.960
KP2	70.03	196.792	.770	.958
KP3	70.10	196.093	.753	.958
KP4	69.93	197.995	.695	.959
KP5	70.03	201.275	.689	.960
KP6	69.93	202.754	.462	.962
KP7	70.10	191.059	.919	.956
KP8	70.03	191.413	.882	.957
KP9	70.17	190.764	.859	.957
KP10	70.63	196.102	.532	.963
KP11	70.10	190.576	.843	.957
KP12	70.13	190.395	.808	.958
KP13	70.13	190.809	.794	.958
KP14	70.10	190.300	.882	.956
KP15	70.30	192.079	.662	.960
KP16	70.07	189.926	.763	.958
KP17	70.00	191.034	.828	.957
KP18	70.13	191.223	.736	.959

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
74.23	216.737	14.722	18

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
.951	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
LP1	4.07	.944	30
LP2	4.17	.791	30
LP3	4.23	1.040	30
LP4	4.00	.830	30
LP5	4.07	.828	30
LP6	4.07	.828	30
LP7	4.10	.885	30
LP8	4.00	.947	30
LP9	3.60	1.070	30
LP10	3.60	1.070	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LP1	35.83	48.075	.839	.944
LP2	35.73	51.099	.727	.949
LP3	35.67	46.437	.877	.942
LP4	35.90	50.852	.710	.949
LP5	35.83	51.109	.690	.950
LP6	35.83	50.006	.791	.946
LP7	35.80	48.579	.859	.943
LP8	35.90	47.197	.912	.941
LP9	36.30	47.183	.791	.947
LP10	36.30	47.734	.749	.949

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
39.90	59.955	7.743	10

r tabel dengan $df = 30 - 2 = 28$ adalah 0,374

Semua item pertanyaan r hitung $> 0,374$, maka dinyatakan valid

Reliabilitas:

bila $r_{\text{Alpha}} > r_{\text{tabel}}$, maka pertanyaan tersebut reliabel

Dari hasil uji di atas ternyata, nilai r_{Alpha} (0,9935) lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel:

SP : $r_{\text{alpha}} = 0,703$, $r_{\text{alpha}} > 0,374$ maka SP reliabel

KP : $r_{\text{alpha}} = 0,961$, $r_{\text{alpha}} > 0,374$ maka KP reliabel

LP : $r_{\text{alpha}} = 0,951$, $r_{\text{alpha}} > 0,374$ maka LP reliabel

REKAPITULASI HASIL PENELITIAN

No. RESP	RUANG RAWAT	USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	STIGMATISASI PELAYANAN					
						SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	
1	Anyelir	39	1	3	5	3	4	4	4	4	
2	Anyelir	30	1	3	6	4	4	4	4	4	
3	Anyelir	31	1	3	5	5	3	4	4	4	
4	Anyelir	50	2	3	1	5	3	4	3	4	
5	Anyelir	90	2	1	5	4	4	4	3	3	
6	Anyelir	45	1	2	3	5	4	5	2	4	
7	Anyelir	31	1	2	5	3	3	4	3	3	
8	Anyelir	49	1	5	5	3	4	4	2	3	
9	Anyelir	55	1	1	5	3	3	5	3	3	
10	Wijaya Kusuma	27	1	4	5	5	4	5	1	5	
11	Wijaya Kusuma	31	2	4	3	3	5	3	2	5	
12	Wijaya Kusuma	53	1	4	1	4	3	3	2	5	
13	Wijaya Kusuma	62	1	4	6	5	5	5	5	5	
14	Wijaya Kusuma	55	2	1	1	1	2	2	1	5	
15	Wijaya Kusuma	60	2	3	2	4	4	3	2	3	
16	Wijaya Kusuma	38	1	4	5	4	4	4	4	4	
17	Wijaya Kusuma	41	1	4	2	5	4	5	5	5	
18	Wijaya Kusuma	81	1	1	5	5	5	5	1	4	
19	Wijaya Kusuma	32	1	4	1	5	5	5	1	5	
20	Wijaya Kusuma	68	2	3	5	4	2	4	2	4	
21	Melati	24	1	2	5	3	5	5	1	5	
22	Melati	32	1	1	5	4	5	5	1	5	
23	Melati	22	1	3	1	4	4	4	1	3	
24	Melati	45	1	1	5	4	4	4	4	4	
25	Melati	34	1	2	1	3	4	4	2	3	
26	Tulip	43	2	1	3	3	3	2	2	3	
27	Tulip	31	2	3	1	3	3	2	2	3	
28	Tulip	28	1	2	5	3	3	2	2	3	
29	Tulip	25	1	3	1	3	3	2	2	3	
30	Tulip	26	1	1	5	2	3	3	2	3	
31	Tulip	38	2	3	1	3	2	2	2	2	
32	Tulip	22	1	1	5	3	3	2	2	3	
33	Tulip	38	2	2	6	3	3	2	2	3	
34	Mawar	51	2	1	1	4	4	4	3	5	
35	Mawar	41	2	3	3	4	4	4	3	5	
36	Mawar	82	2	1	3	5	4	4	2	4	
37	Mawar	55	2	1	5	3	4	4	2	3	
38	Mawar	73	2	1	5	2	3	4	4	5	
39	Mawar	56	2	3	1	4	1	3	2	4	
40	Mawar	25	2	3	1	4	4	4	2	4	
41	Mawar	54	2	3	6	3	4	4	3	1	4
42	Bougenville	35	2	2	1	5	4	4	4	4	
43	Bougenville	30	1	1	1	2	4	3	3	3	
44	Bougenville	45	1	2	5	2	3	3	3	3	
45	Bougenville	48	1	1	5	3	3	3	3	3	
46	Bougenville	45	2	1	3	2	3	3	3	3	
47	Bougenville	42	1	1	5	4	4	3	2	4	
48	Bougenville	48	2	1	3	4	4	3	2	4	
49	Bougenville	53	1	1	5	2	4	2	3	4	
50	Bougenville	32	2	3	3	5	2	2	1	5	
51	Bougenville	39	2	4	3	4	2	3	4	4	
52	Asoka	40	1	2	6	3	3	3	3	3	
53	Asoka	30	1	1	5	2	3	3	2	3	
54	Asoka	18	1	3	3	3	4	4	2	5	
55	Asoka	28	1	3	3	1	2	3	3	4	
56	Asoka	45	2	1	3	4	3	3	3	2	
57	Asoka	31	2	4	3	3	3	3	4	1	
58	Asoka	38	1	4	2	3	3	4	3	4	
59	Asoka	40	2	1	6	3	2	3	3	2	
60	Mawar	31	1	1	5	5	5	4	2	5	
61	Mawar	18	2	4	4	5	4	5	1	5	
62	Mawar	28	2	3	1	4	4	5	1	5	
63	Mawar	64	1	1	5	4	4	4	2	5	
64	Mawar	23	1	2	5	5	4	5	1	5	
65	Bougenville	39	2	3	1	3	5	5	1	5	
66	Bougenville	38	1	1	5	5	5	5	5	5	
67	Bougenville	48	1	1	5	4	5	5	2	4	
68	Bougenville	86	2	3	5	5	5	4	1	4	
69	Anyelir	49	1	4	5	4	2	2	2	4	
70	Wijaya Kusuma	63	1	4	2	5	4	5	4	4	
71	Wijaya Kusuma	43	1	3	5	5	4	5	2	5	
72	Wijaya Kusuma	38	1	4	2	5	4	4	2	4	
73	Wijaya Kusuma	68	2	4	4	2	4	5	4	4	
74	Melati	26	1	4	4	3	3	3	2	4	
75	Melati	27	1	3	6	5	4	5	1	5	
76	Mawar	63	2	1	3	4	5	3	2	4	
77	Anyelir	25	1	1	5	5	3	4	1	5	
78	Wijaya Kusuma	56	2	3	2	5	4	2	2	4	
79	Wijaya Kusuma	36	1	3	6	3	4	5	2	4	
80	Melati	28	1	4	5	4	3	4	4	3	
81	Melati	27	1	4	5	3	4	4	4	4	
82	Melati	18	1	1	5	4	4	2	2	2	
83	Melati	48	1	1	5	2	4	4	3	3	
84	Bougenville	37	1	4	2	3	2	2	3	4	
85	Bougenville	34	1	4	4	4	4	3	5	5	
86	Bougenville	28	1	2	3	4	4	3	5	4	
87	Bougenville	45	2	3	3	4	4	2	4	4	
88	Mawar	47	2	1	4	4	4	2	3	5	
89	Mawar	44	1	2	6	3	4	4	5	4	
90	Mawar	42	2	3	5	1	3	2	4	4	
91	Bougenville	44	2	3	4	4	4	2	4	4	
92	Bougenville	45	2	3	4	4	3	1	4	4	

No. RESP	KUALITAS PELAYANAN																		
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	KP16	KP17	KP18	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
12	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
17	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
18	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5
25	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
26	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
35	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
36	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	2	4	4
37	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5
38	4	1	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	5	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
46	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	5
55	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4
56	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4
57	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5
58	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4
63	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
64	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
67	4	4	4	4	5	5	4	5	4	1	5	4	4	5	5	5	5	4	4
68	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3
69	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
70	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	3	4
74	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	5	4	5	2	5	5	5
77	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
78	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
80	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
81	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4
82	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
83	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	2	5	5
86	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
87	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3
88	4	4	4	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
89	1	5	5	1	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	2	5	5	5
90	4	4	4	2	4	5	4	4	2	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4
91	4	4	4	1	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
92	5	4	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Frequencies

Statistics

Ruang Perawatan

N	Valid	92
	Missing	0

Ruang Perawatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bougenville	20	21.7	21.7	21.7
	Mawar	13	14.1	14.1	35.9
	Anyelir	11	12.0	12.0	47.8
	Asoka	12	13.0	13.0	60.9
	Wijaya Kusuma	17	18.5	18.5	79.3
	Melati	11	12.0	12.0	91.3
	Tulip	8	8.7	8.7	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

Usia Dikelompokkan

N	Valid	92
	Missing	0

Usia Dikelompokkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-20 tahun	3	3.3	3.3	3.3
	21-40 tahun	45	48.9	48.9	52.2
	41-59 tahun	32	34.8	34.8	87.0
	60-74 tahun	8	8.7	8.7	95.7
	75 tahun atau lebih	4	4.3	4.3	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

Jenis Kelamin

N	Valid	92
	Missing	0

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	54	58.7	58.7	58.7
	Laki-laki	38	41.3	41.3	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

Pendidikan

N	Valid	92
	Missing	0

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/Sederajat	32	34.8	34.8	34.8
	SMP/Sederajat	12	13.0	13.0	47.8
	SLTA/Sederajat	28	30.4	30.4	78.3
	Perguruan Tinggi	19	20.7	20.7	98.9
	Tidak Sekolah	1	1.1	1.1	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

Pekerjaan

N	Valid	92
	Missing	0

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Swasta	16	17.4	17.4	17.4
	Pegawai Negeri	7	7.6	7.6	25.0
	Wiraswasta	16	17.4	17.4	42.4
	Pelajar	6	6.5	6.5	48.9
	Tidak Bekerja	38	41.3	41.3	90.2
	Pekerjaan Lain-lain	9	9.8	9.8	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

B. SEBARAN JAWABAN

Frequencies

Statistics

stigma_value

N	Valid	92
	Missing	0
	Mean	17.29
	Median	18.00
	Std. Deviation	3.022
	Range	14
	Minimum	11
	Maximum	25

stigma_value

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11	3	3.3	3.3	3.3
	13	9	9.8	9.8	13.0
	14	8	8.7	8.7	21.7
	15	7	7.6	7.6	29.3
	16	10	10.9	10.9	40.2
	17	7	7.6	7.6	47.8
	18	12	13.0	13.0	60.9
	19	12	13.0	13.0	73.9
	20	15	16.3	16.3	90.2
	21	5	5.4	5.4	95.7
	22	1	1.1	1.1	96.7
	24	1	1.1	1.1	97.8
	25	2	2.2	2.2	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Statistics

kualitas_value

N	Valid	92
	Missing	0
	Mean	76.07
	Median	74.50
	Std. Deviation	6.771
	Range	29
	Minimum	61
	Maximum	90

kualitas_value

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	61	1	1.1	1.1	1.1
	62	1	1.1	1.1	2.2
	63	1	1.1	1.1	3.3
	65	2	2.2	2.2	5.4
	66	1	1.1	1.1	6.5
	68	2	2.2	2.2	8.7
	69	3	3.3	3.3	12.0
	70	4	4.3	4.3	16.3
	71	1	1.1	1.1	17.4
	72	23	25.0	25.0	42.4
	73	5	5.4	5.4	47.8
	74	2	2.2	2.2	50.0
	75	3	3.3	3.3	53.3
	76	3	3.3	3.3	56.5
	77	5	5.4	5.4	62.0
	78	1	1.1	1.1	63.0
	79	4	4.3	4.3	67.4
	80	5	5.4	5.4	72.8
	81	5	5.4	5.4	78.3
	82	5	5.4	5.4	83.7
	83	1	1.1	1.1	84.8
	84	4	4.3	4.3	89.1
	86	2	2.2	2.2	91.3
	88	2	2.2	2.2	93.5
	89	1	1.1	1.1	94.6
	90	5	5.4	5.4	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Statistics

loyal_value

N	Valid	92
	Missing	0
	Mean	40.59
	Median	40.00
	Std. Deviation	4.277
	Range	23
	Minimum	27
	Maximum	50

loyal_value

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	27	1	1.1	1.1	1.1
	31	3	3.3	3.3	4.3
	33	2	2.2	2.2	6.5
	34	1	1.1	1.1	7.6
	35	3	3.3	3.3	10.9
	36	2	2.2	2.2	13.0
	38	8	8.7	8.7	21.7
	39	11	12.0	12.0	33.7
	40	18	19.6	19.6	53.3
	41	9	9.8	9.8	63.0
	42	15	16.3	16.3	79.3
	43	3	3.3	3.3	82.6
	44	2	2.2	2.2	84.8
	45	2	2.2	2.2	87.0
	46	2	2.2	2.2	89.1
	47	2	2.2	2.2	91.3
	48	2	2.2	2.2	93.5
	49	4	4.3	4.3	97.8
	50	2	2.2	2.2	100.0
	Total		92	100.0	100.0

Frequency Table

SP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.3	3.3	3.3
2	9	9.8	9.8	13.0
3	28	30.4	30.4	43.5
4	31	33.7	33.7	77.2
5	21	22.8	22.8	100.0
Total	92	100.0	100.0	

SP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.1	1.1	1.1
2	9	9.8	9.8	10.9
3	26	28.3	28.3	39.1
4	44	47.8	47.8	87.0
5	12	13.0	13.0	100.0
Total	92	100.0	100.0	

SP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.1	1.1	1.1
2	18	19.6	19.6	20.7
3	23	25.0	25.0	45.7
4	30	32.6	32.6	78.3
5	20	21.7	21.7	100.0
Total	92	100.0	100.0	

SP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	16	17.4	17.4	17.4
2	34	37.0	37.0	54.3
3	20	21.7	21.7	76.1
4	16	17.4	17.4	93.5
5	6	6.5	6.5	100.0
Total	92	100.0	100.0	

SP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.1	1.1	1.1
2	4	4.3	4.3	5.4
3	23	25.0	25.0	30.4
4	36	39.1	39.1	69.6
5	28	30.4	30.4	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Frequency Table

reliability

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.1	1.1	1.1
3.00	2	2.2	2.2	3.3
4.00	58	63.0	63.0	66.3
5.00	31	33.7	33.7	100.0
Total	92	100.0	100.0	

responsive

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	1	1.1	1.1	1.1
4.00	43	46.7	46.7	47.8
5.00	48	52.2	52.2	100.0
Total	92	100.0	100.0	

assurance

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	1	1.1	1.1	1.1
4.00	56	60.9	60.9	62.0
5.00	35	38.0	38.0	100.0
Total	92	100.0	100.0	

emphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	47	51.1	51.1	51.1
	5.00	45	48.9	48.9	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

tangibility

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	3.3	3.3	3.3
	4.00	47	51.1	51.1	54.3
	5.00	42	45.7	45.7	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Frequency Table**say positive**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	5.4	5.4	5.4
	4.00	56	60.9	60.9	66.3
	5.00	31	33.7	33.7	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

rec_interv

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	1.1	1.1	1.1
	4.00	55	59.8	59.8	60.9
	5.00	36	39.1	39.1	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

contipurch_interv

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	6.5	6.5	6.5
	4.00	53	57.6	57.6	64.1
	5.00	33	35.9	35.9	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Lampiran 4. Pengujian Persyaratan Analisis

UJI ASUMSI KLASIK

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas_value, stigma_value ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.644 ^a	.415	.402	3.086	1.640

a. Predictors: (Constant), kualitas_value, stigma_value

b. Dependent Variable: loyal_value

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	601.199	2	300.599	31.569	.000 ^a
	Residual	847.453	89	9.522		
	Total	1448.652	91			

a. Predictors: (Constant), kualitas_value, stigma_value

b. Dependent Variable: loyal_value

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.531	3.750		3.341	.001
	stigma_value	-.123	.113	-.093	-1.087	.280
	kualitas_value	.399	.051	.669	7.789	.000

a. Dependent Variable: loyal_value

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	stigma_value	.891	1.122
	kualitas_value	.891	1.122

a. Dependent Variable: loyal_value

Coefficient Correlations^a

Model		kualitas_value	stigma_value
1	Correlations	kualitas_value	1.000
		stigma_value	-.330
	Covariances	kualitas_value	.003
		stigma_value	-.002

a. Dependent Variable: loyal_value

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi on	Variance Proportions				
		Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	stigma_value	kualitas_value
1	1	2.979	1.000	.00	.00	.00
	2	.018	12.985	.08	.99	.05
	3	.004	28.079	.92	.01	.95

a. Dependent Variable: loyal_value

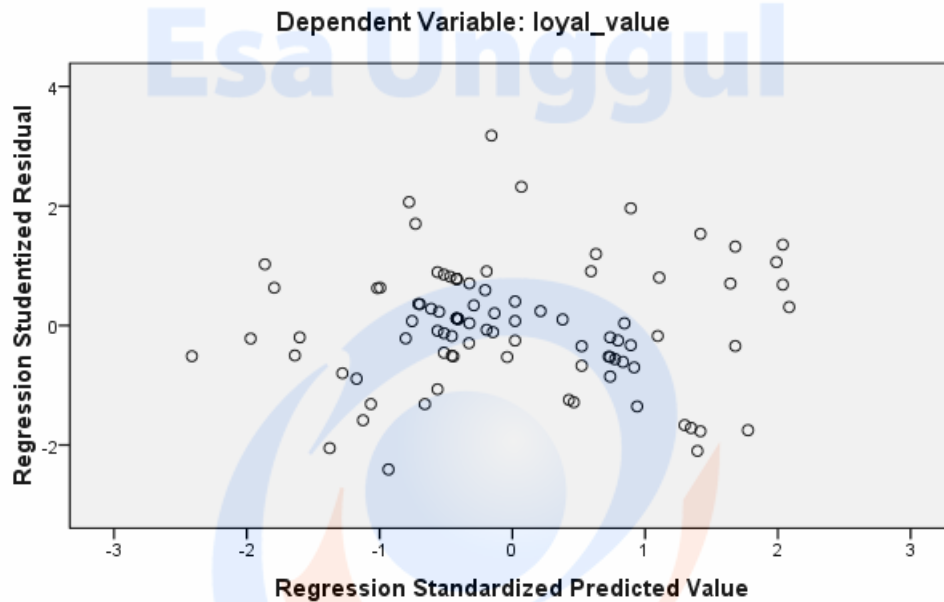
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	34.51	46.08	40.72	2.570	92
Std. Predicted Value	-2.414	2.085	.000	1.000	92
Standard Error of Predicted Value	.326	1.014	.536	.155	92
Adjusted Predicted Value	34.66	46.02	40.72	2.567	92
Residual	-7.319	9.687	.000	3.052	92
Std. Residual	-2.372	3.139	.000	.989	92
Stud. Residual	-2.408	3.178	.000	1.006	92
Deleted Residual	-7.544	9.925	.001	3.156	92
Stud. Deleted Residual	-2.477	3.356	.001	1.021	92
Mahal. Distance	.026	8.841	1.978	1.807	92
Cook's Distance	.000	.083	.011	.018	92
Centered Leverage Value	.000	.097	.022	.020	92

a. Dependent Variable: loyal_value

Charts

Scatterplot



Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas_value, stigma_value ^b		Enter

a. Dependent Variable: loyal_value

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.644 ^a	.415	.402	3.086

a. Predictors: (Constant), kualitas_value, stigma_value

b. Dependent Variable: loyal_value

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	601.199	2	300.599	31.569	.000 ^b
	Residual	847.453	89	9.522		
	Total	1448.652	91			

a. Dependent Variable: loyal_value

b. Predictors: (Constant), kualitas_value, stigma_value

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.531	3.750		3.341	.001
	stigma_value	-.123	.113	-.093	-1.087	.280
	kualitas_value	.399	.051	.669	7.789	.000

a. Dependent Variable: loyal_value

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	34.51	46.08	40.72	2.570	92
Residual	-7.319	9.687	.000	3.052	92
Std. Predicted Value	-2.414	2.085	.000	1.000	92
Std. Residual	-2.372	3.139	.000	.989	92

a. Dependent Variable: loyal_value

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas_value, stigma_value ^b		Enter

a. Dependent Variable: RES2

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.192 ^a	.037	.015	1.95251

a. Predictors: (Constant), kualitas_value, stigma_value

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.953	2	6.476	1.699	.189 ^b
	Residual	339.293	89	3.812		
	Total	352.245	91			

a. Dependent Variable: RES2

b. Predictors: (Constant), kualitas_value, stigma_value

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.161	2.373		-.068	.946
	stigma_value	-.093	.072	-.143	-1.300	.197
	kualitas_value	.054	.032	.183	1.662	.100

a. Dependent Variable: RES2

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas_value, stigma_value ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: loyal_value

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.644 ^a	.415	.402	3.086

a. Predictors: (Constant), kualitas_value, stigma_value

b. Dependent Variable: loyal_value

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	601.199	2	300.599	31.569	.000 ^b
	Residual	847.453	89	9.522		
	Total	1448.652	91			

a. Dependent Variable: loyal_value

b. Predictors: (Constant), kualitas_value, stigma_value

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.531	3.750		3.341	.001
	stigma_value	-.123	.113	-.093	-1.087	.280
	kualitas_value	.399	.051	.669	7.789	.000

a. Dependent Variable: loyal_value

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	34.51	46.08	40.72	2.570	92
Std. Predicted Value	-2.414	2.085	.000	1.000	92
Standard Error of Predicted Value	.326	1.014	.536	.155	92
Adjusted Predicted Value	34.66	46.02	40.72	2.567	92
Residual	-7.319	9.687	.000	3.052	92
Std. Residual	-2.372	3.139	.000	.989	92
Stud. Residual	-2.408	3.178	.000	1.006	92
Deleted Residual	-7.544	9.925	.001	3.156	92
Stud. Deleted Residual	-2.477	3.356	.001	1.021	92
Mahal. Distance	.026	8.841	1.978	1.807	92
Cook's Distance	.000	.083	.011	.018	92
Centered Leverage Value	.000	.097	.022	.020	92

a. Dependent Variable: loyal_value

UJI HIPOTESIS

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	stigma_value ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: loyal_value
 b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.127 ^a	.016	.005	3.979

- a. Predictors: (Constant), stigma_value

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.460	1	23.460	1.481	.227 ^b
	Residual	1425.193	90	15.835		
	Total	1448.652	91			

- a. Dependent Variable: loyal_value
 b. Predictors: (Constant), stigma_value

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	37.812	2.423		15.606	.000
	stigma_value	.168	.138	.127	1.217	.227

- a. Dependent Variable: loyal_value

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	stigma_kual, kualitas_value, stigma_value ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: loyal_value
 b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.701 ^a	.491	.474	2.895

a. Predictors: (Constant), stigma_kual, kualitas_value, stigma_value

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	711.222	3	237.074	28.291	.000 ^b
	Residual	737.430	88	8.380		
	Total	1448.652	91			

a. Dependent Variable: loyal_value

b. Predictors: (Constant), stigma_kual, kualitas_value, stigma_value

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	91.205	21.996		4.147	.000
	stigma_value	-4.442	1.197	-3.365	-3.712	.000
	kualitas_value	-.651	.294	-1.093	-2.217	.029
	stigma_kual	.057	.016	4.205	3.623	.000

a. Dependent Variable: loyal_value

**JADWAL PENYELESAIAN TESIS
MAHASISWA PROGRAM KARS-UEU**

No	KEGIATAN	TAHUN 2017								TAHUN 2018							
		NOV				DES				JAN				FEB			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Konsultasi dengan Dosen Pembimbing																
2	Konsultasi dengan Dosen Metodologi Penelitian																
3	Sidang Proposal																
4	Revisi hasil sidang proposal																
5	Pengujian Kualitas Data dengan SPSS																
6	Pengolahan data SEM (AMOS)																
7	Sidang Tesis																
8	Perbaikan hasil sidang tesis																