DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

Lampiran 1

LEMBAR PENJELASAN PENELITIAN

Kepada,

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I

di Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: **Nanda Putra**

NPM: **2020**0309194

Status: Mahasiswa Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Esa Unggul

Akan melaksanakan penelitian yang berjudul "Hubungan *brand image*, empati Rumah Sakit, kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien MCU di Rumah Sakit Hermina Bekasi".

Sehubungan dengan maksud tersebut saya memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/I untuk bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Saya akan menjelaskan proses penelitian sebagai berikut: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi Hubungan *brand image*, empati Rumah Sakit, kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien MCU di Rumah Sakit Hermina Bekasi".

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk Rumah Sakit, perawat, dan penelitian terkait administrasi Rumah sakit. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan menjadi evaluasi pelayanan keperawatan di bagian MCU khususnya rumah sakit mengenai, *brand image*, empati Rumah Sakit, kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien MCU di Rumah Sakit Hermina Bekasi"

1. Penelitian ini tidak akan menimbulkan risiko atau dampak pada responden terkait kehidupan dan pekerjaan baik secara fisik,

psikologis, sosial, dan spiritual Kuesioner dibagikan kepada pengunjung MCU yang telah bersedia secara sukarela menjadi responden dan mengisi kuesioner diwaktu luang yang tidak mengganggu kenyamanan responden.

2. Peneliti akan melakukan kontrak waktu kepada responden untuk pengisian kuesioner dengan sukarela yang disesuaikan dengan waktu luang pasien dalam kunjungan MCU. Hal ini bertujuan untuk meminimalkan potensi kerugian baik dalam waktu dan pelayanan MCU, dikarenakan keterlibatan pasien sebagai responden dalam penelitian ini.
3. Pengisian kuesioner akan memakan waktu antara 10-15 menit. Tidak ada biaya keuangan untuk responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, namun peneliti akan memberikan hadiah sebagai ucapan terima kasih peneliti terhadap responden karena sudah terlibat dalam penelitian ini
4. Peneliti akan memberikan kenyamanan, menjaga keadilan dan tidak akan melakukan hal – hal yang merugikan perawat seperti kuesioner dibagikan pada waktu responden benar-benar siap melakukan pengisian. Responden dipillih bukan berdasarkan rekomendasi atau kesukaan atau faktor kedekatan, namun berdasarkan metode pemilihan yang telah ditetapkan yakni berdasarkan faktor kesempatan (*chance*) yang berarti mempunyai kesempatan yang sama bukan karena pertimbangan subjektif dari peneliti serta seluruh responden akan diperlakukan sama.
5. Penelitian ini sifatnya tidak memaksa dan sukarela dari resonden untuk berpartisipasi. Apabila pasien sewaktu-waktu mengundurkan diri sebagai responden karena sakit atau ada masalah lainnya, maka tidak ada sanksi apapun untuk responden.
6. Responden yang bersedia menjadi responden akan dijamin kerahasiaan identitas dan informasi. Informasi yang diberikan hanya digunakan untuk peningkatankeilmuan administrasi rumah sakit serta kepentingan penelitian. Responden mengisi kuesioner dan memberikan informasi

ini dengan jujur dan sebenar-benarnya.

7. Responden yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini diminta menyetujui formulir persetujuan untuk menjadi responden melalui lembar kuesioner.

Bekasi, 2023

Peneliti

LEMBAR PERSETUJUAN SEBAGAI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Inisial:

Ruangan :

Menyatakan telah mendapat penjelasan tentang tujuan, manfaat dan prosedur penelitian. Saya ini berada dalam kesadaran penuh tanpa paksaan sehingga saya menyatakan keitutsertaan dalam penelitian yang berjudul "Hubungan *brand image*, empati Rumah Sakit, kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien MCU di Rumah Sakit Hermina Bekasi".

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa saya be rsedia secara sukarelamenjadi responden untuk penelitian ini. Mengetahui tidak ada risiko atau efek yang merugikan. Saya sebelumnya diinformasikan kerahasiaan sebagai responden. Demikian pernyataan persetujuan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebaik-baiknya.

Bekasi, 2023

Peneliti	**Responden,**
Nanda Putra	(. .....)
20200309194	(Tanda tangan dan nama inisial)

INSTRUMEN A
Kuesioner Karakteristik responden

Petunjuk Pengisian:

1. Bacalah pernyataan dengan seksama sebelum menjawab

2. Pilihlah jawaban yang menurut saudara paling sesuai dengan cara memilih salah satupilihan jawaban dengan memberikan tanda ceklis (√).

Karakteristik responden

a. Nama isnisial : (……)
b. Jenis kelamin : ( ) laki-laki ( ) Perempuan
c. Usia : ……. Tahun
d. Pendidikan
   1. ( ) Tidak sekolah
   2. ( ) SD
   3. ( ) SMP-SMA
   4. ( ) Perguruan Tinggi
e. Status BekerjA
   1. ( ) Tidak Bekerja
   2. ( ) Bekerja
f. Jenis Pasien
   1. ( ) Umum
   2. ( ) BPJS/asuransi

INSTRUMEN B

Kuesioner *Brand Image* Rumah sakit

Petunjuk Pengisian:

- Bacalah pernyataan dengan seksama sebelum menjawab
- Pilihlah jawaban yang menurut saudara paling sesuai dengan cara memilih salah satupilihan jawaban dengan memberikan tanda ceklis (√).

Sangat Tidak Setuju: STS
Tidak Setuju: TS
Cukup Setuju: CS
Setuju: S
Sangat Setuju: SS

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	**TS**	**CS**	**S**	**SS**
***Strength* (Kekuatan)**						
1	Layanan MCU memiliki fasilitas yang lengkap					
2	Layanan MCU memiliki harga terjangkau dan diminati masyarakat					
3	Layanan MCU memiliki SDM yang kompeten,					
4	Layanan MCU yang memiliki paket layanan yang lengkap					
***Favourability* (Ketertarikan)**						
5	Layanan MCU memiliki citra positif dari pelangganya					
6	Layanan MCU memiliki pelayanan baik dan mudah saya ingat					
7	Layanan MCU memiliki Paket dan harga yang menarik					
8	Layanan MCU di Rumah Sakit ini pilihan dalam layanan MCU					
***Uniqueness* (Keunikan)**						
9	Layanan MCU di RS ini memiliki ciri khas dalam mempromosikan layanan.					
10	Layanan MCU di RS ini, memiliki keunikan dan menarik minat pelanggan					
11	Layanan RS ini memiliki ciri khas berbeda yang melekat dalam layanan MCU					
12	Paket MCU memiliki ciri khas berbeda dari Rumah sakit lainya					

INSTRUMEN C

Kuesioner Empati Rumah sakit

Petunjuk Pengisian:

1. Bacalah pernyataan dengan seksama sebelum menjawab
2. Pilihlah jawaban yang menurut saudara paling sesuai dengan cara memilih salah satupilihan jawaban dengan memberikan tanda ceklis (√).

Sangat Tidak Setuju: STS
Tidak Setuju: TS
Cukup Setuju: CS
Setuju: S
Sangat Setuju: SS

No	Pernyatan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
The employee quickly apologized whenservice mistakes are made						
1	Layanan MCU, melakukan respon cepat apabila terjadi hambatan dalam proses layanan					
2	Layanan MCU meminta maaf apabila tidak memenuhi kebutuhan sesuai diinginkan					
3	Layanan MCU RS merespon cepat apabila terjadi ketidaknyamanan					
4	Layanan MCU RS Hermina Bekasi merespon cepat apabila terjadi keterlambatan					
The employee listened complain customer's		**STS**	**TS**	**CS**	**S**	**S S**
5	Layanan MCU RS Hermina Bekasi mendengarkan kritik dari pelanggan					
6	Layanan MCU RS Hermina Bekasi mendengarkan setiap masukan dari pelanggan					
7	Layanan MCU RS Hermina Bekasi menerima setiap complain dari pelanggan					
8	Layanan MCU Hermina Bekasi melakukan evaluasi setiap masukan pelanggan					
Employees understand the customer's		**STS**	**TS**	**CS**	**S**	**SS**
9	Layanan MCU RS Hermina Bekasi memahami kebutuhan fasilitas akan yang lengkap					
10	Layanan MCU RS Hermina Bekasi memberikan solusi setiap terjadi permasalahan					
11	MCU RS Hermina Bekasi memiliki kepekaan terkait adanya kesenjangan dalam pelayanan					
12	Layanan MCU RS Hermina Bekasi, memberikan alternatif layanan, apabila pelayanan yang diinginkan tidak terpenuhi					

INSTRUMEN D

Kuesioner Kepuasan pasien Rumah sakit

Petunjuk Pengisian:

1. Bacalah pernyataan dengan seksama sebelum menjawab
2. Pilihlah jawaban yang menurut saudara paling sesuai dengan cara memilih salah satupilihan jawaban dengan memberikan tanda ceklis (√).

Sangat Tidak Setuju: STS
Tidak Setuju: TS
Cukup Setuju: CS
Setuju: S
Sangat Setuju: SS

No	Pernyataan	Pernyataan					
		STS	**TS**	**CS**	**S**	**5**	**SS**
1	Layanan MCU melakukan layanan pemeriksaan sesuai yang diharapkan						
2	Layanan MCU RS memiliki layanan sesuai dengan kebutuhan						
3	Layanan MCU memiliki paket layanan yang sangat lengkap						
4	Petugas MCU melakukan layanan administrasi sesuai dengan harapan						
5	Layanan pemeriksaan MCU memiliki pelayanan sesuai Standar SOP						
6	Layanan pendaftaran MCU memiliki pelayanan sesuai Standar SOP						
7	Layanan klaim asuransi dan pembayaran MCU dilakukan dengan mudah						
8	Layanan pemeriksaan penunjang MCU, memiliki pelayanan sesuai Standar SOP						
9	Layanan MCU memiliki fasilitas yang nyaman						
10	Layanan MCU memiliki staff yang ramah						
11	Layanan MCU memiliki fasilitas yang lengkap						
12	Layanan MCU memiliki kenyaman dalam konsultasi						
13	Layanan MCU memiliki kemudahan dalam pendaftaran						
14	Layanan MCU memiliki kemudahan dalam memilih paket dan membayar layanan						

15	Layanan MCU memiliki kemudahan dalam menganti jadwal layanan						
16	Layanan MCU memiliki kemudahan dalam menerima hasil MCU						

INSTRUMEN E

Kuesioner Loyalitas pasien Rumah sakit

Petunjuk Pengisian:

1. Bacalah pernyataan dengan seksama sebelum menjawab
2. Pilihlah jawaban yang menurut saudara paling sesuai dengan cara memilih salah satupilihan jawaban dengan memberikan tanda ceklis (√).

Sangat Tidak Setuju: STS
Tidak Setuju: TS
Cukup Setuju: CS
Setuju: S
Sangat Setuju: SS

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
Pembelian ulang						
1	Saya akan mengujungi kembali MCU RS ini ulang.					
2	Saya pasti melakukan MCU kembali MCU RS ini.					
3	Saya Merasa RS ini, memiliki fasilitas dan sarana yang baik dalam layanan MCU					
4	Saya merasa RS ini, memiliki layanan MCU yang berkualitas					
5	Saya akan menjadikan pilihan utama RS ini, dalam layanan MCU					
6	Paket harga MCU di RS ini sesuai dengan kemampuan saya					
7	Saya akan MCU ulang di RS ini					
8	Saya melakukan pemeriksaan laboratorium selalu di RS ini.					
9	Saya merekomendasikan orang lain MCU di RS ini					
10	Saya akan merekomendasikan paket pemeriksaan MCU kepada keluarga saya					
11	Saya akan menganjurkan teman saya apabila ingin melakukan MCU di RS ini					
12	Saya akan melakukan share layanan MCU dimedia sosial					
13	Saya menunjukan kepada orang lain bahwa MCU di RS ini sangat direkomendasikan					
14	Saya akan menunjukan kepada orang lain bahwa MCU di RS ini, memiliki harga yang terjangkau					
15	Saya menunjukan kepada orang lain bahwa MCU di RS ini, memiliki SDM yang kompeten					

16	Saya memberikan info kepada orang lain, bahwa MCU di RS ini, memiliki hasil cepat					

Uji Analsisi faktor *Brand image*

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.849
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	460.834
	df	66
	Sig.	.000

MSA

		b1	b2	b3	b4	b5	b6	b7	b8	b9	b10	b11	b12
Anti-image Covariance	b1	.182	-.037	.019	-.004	.018	.036	-.029	-.010	-.036	.026	-.019	-.023
	b2	-.037	.090	-.013	-.020	.030	.016	-.014	-.014	.021	.004	.004	-.058
	b3	.019	-.013	.094	-.026	-.003	.020	-.026	-.019	-.001	.046	.009	.034
	b4	-.004	-.020	-.026	.037	-.002	-.011	-.013	.009	-.047	-.059	-.009	.014
	b5	.018	.030	-.003	-.002	.055	.013	-.035	-.020	.006	.023	-.022	-.006
	b6	.036	.016	.020	-.011	.013	.114	.000	-.039	-.029	.032	-7.226E-5	-.034
	b7	-.029	-.014	-.026	-.013	-.035	.000	.094	.007	.004	-.010	.018	-.011
	b8	-.010	-.014	-.019	.009	-.020	-.039	.007	.035	-.001	-.029	-.016	.018
	b9	-.036	.021	-.001	-.047	.006	-.029	.004	-.001	.199	.098	.016	-.025
	b10	.026	.004	.046	-.059	.023	.032	-.010	-.029	.098	.220	.005	.009
	b11	-.019	.004	.009	-.009	-.022	-7.226E-5	.018	-.016	.016	.005	.047	-.039
	b12	-.023	-.058	.034	.014	-.006	-.034	-.011	.018	-.025	.009	-.039	.160
Anti-image Correlation	b1	.924[a]	-.288	.142	-.054	.177	.250	-.220	-.126	-.189	.131	-.210	-.135
	b2	-.288	.858[a]	-.144	-.346	.421	.155	-.153	-.245	.157	.028	.065	-.483
	b3	.142	-.144	.880[a]	-.431	-.035	.192	-.282	-.324	-.009	.321	.136	.278
	b4	-.054	-.346	-.431	.815[a]	-.052	-.168	-.228	.253	-.541	-.652	-.223	.182
	b5	.177	.421	-.035	-.052	.824[a]	.169	-.482	-.451	.057	.208	-.430	-.064
	b6	.250	.155	.192	-.168	.169	.848[a]	-.004	-.618	-.193	.201	-.001	-.254
	b7	-.220	-.153	-.282	-.228	-.482	-.004	.907[a]	.131	.026	-.073	.273	-.090
	b8	-.126	-.245	-.324	.253	-.451	-.618	.131	.815[a]	-.018	-.326	-.384	.245
	b9	-.189	.157	-.009	-.541	.057	-.193	.026	-.018	.859[a]	.470	.166	-.142
	b10	.131	.028	.321	-.652	.208	.201	-.073	-.326	.470	.740[a]	.046	.048
	b11	-.210	.065	.136	-.223	-.430	-.001	.273	-.384	.166	.046	.862[a]	-.446
	b12	-.135	-.483	.278	.182	-.064	-.254	-.090	.245	-.142	.048	-.446	.829[a]

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
b1	1.000	.743
b2	1.000	.859
b3	1.000	.826
b4	1.000	.962
b5	1.000	.879
b6	1.000	.885
b7	1.000	.886
b8	1.000	.934
b9	1.000	.684
b10	1.000	.605
b11	1.000	.953
b12	1.000	.671

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix[a]

	Component 1	Component 2
b1	.837	-.206
b2	.821	-.431
b3	.836	-.357
b4	.896	-.399
b5	.773	.531
b6	.733	.589
b7	.886	-.318
b8	.855	.450
b9	.785	-.261
b10	.631	-.454
b11	.810	.544
b12	.714	.402

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Empati Rumah sakit

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.817
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	532.055
	df	66
	Sig.	.000

MSA

		e1	e2	e3	e4	e5	e6	e7	e8	e9	e10	e11	e12
Anti-image Covariance	e1	.039	-.008	-9.961E-6	-.017	.004	.005	.007	-.013	-.031	.014	.007	.006
	e2	-.008	.031	-.020	-.003	.020	.013	-.029	.004	.010	-.015	-.008	-.039
	e3	-9.961E-6	-.020	.171	-.017	.025	.029	-.001	-.005	.018	.071	-.026	.044
	e4	-.017	-.003	-.017	.028	-.006	-.007	-.007	.009	-.018	-.046	-.005	.002
	e5	.004	.020	.025	-.006	.048	.020	-.030	-.008	-.004	.006	-.017	-.020
	e6	.005	.013	.029	-.007	.020	.096	-.011	-.015	-.021	.012	-.013	-.031
	e7	.007	-.029	-.001	-.007	-.030	-.011	.050	-.006	-.002	.022	.015	.036
	e8	-.013	.004	-.005	.009	-.008	-.015	-.006	.023	.002	-.028	-.015	-.008
	e9	-.031	.010	.018	-.018	-.004	-.021	-.002	.002	.130	.057	.011	-.018
	e10	.014	-.015	.071	-.046	.006	.012	.022	-.028	.057	.177	.018	.030
	e11	.007	-.008	-.026	-.005	-.017	-.013	.015	-.015	.011	.018	.029	.006
	e12	.006	-.039	.044	.002	-.020	-.031	.036	-.008	-.018	.030	.006	.092
Anti-image Correlation	e1	.879[a]	-.225	.000	-.523	.083	.085	.151	-.424	-.434	.170	.221	.104
	e2	-.225	.758[a]	-.275	-.092	.511	.241	-.752	.139	.157	-.210	-.257	-.735
	e3	.000	-.275	.814[a]	-.245	.270	.225	-.011	-.076	.122	.408	-.375	.349
	e4	-.523	-.092	-.245	.845[a]	-.155	-.135	-.179	.342	-.305	-.654	-.179	.034
	e5	.083	.511	.270	-.155	.795[a]	.293	-.622	-.240	-.051	.061	-.455	-.296
	e6	.085	.241	.225	-.135	.293	.888[a]	-.153	-.308	-.185	.093	-.248	-.332
	e7	.151	-.752	-.011	-.179	-.622	-.153	.780[a]	-.162	-.028	.232	.392	.532
	e8	-.424	.139	-.076	.342	-.240	-.308	-.162	.838[a]	.043	-.431	-.587	-.178
	e9	-.434	.157	.122	-.305	-.051	-.185	-.028	.043	.884[a]	.373	.187	-.169
	e10	.170	-.210	.408	-.654	.061	.093	.232	-.431	.373	.728[a]	.254	.238
	e11	.221	-.257	-.375	-.179	-.455	-.248	.392	-.587	.187	.254	.806[a]	.111
	e12	.104	-.735	.349	.034	-.296	-.332	.532	-.178	-.169	.238	.111	.786[a]

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
e1	1.000	.935
e2	1.000	.927
e3	1.000	.604
e4	1.000	.968
e5	1.000	.902
e6	1.000	.916
e7	1.000	.885
e8	1.000	.961
e9	1.000	.668
e10	1.000	.616
e11	1.000	.919
e12	1.000	.818

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix[a]

	Component 1	Component 2
e1	.919	-.301
e2	.865	-.424
e3	.660	-.410
e4	.909	-.377
e5	.793	.522
e6	.762	.579
e7	.883	-.325
e8	.871	.449
e9	.792	-.204
e10	.671	-.407
e11	.809	.514
e12	.818	.386

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Kepuasan pasien

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.707
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	828.922
	df	120
	Sig.	.000

MSA

k1	.820[a]	-.268	.236	-.113	-.855	.023	-.310	.302	-.006	.107	.193	.053	.579	.268	-.286	.166
k2	-.268	.635[a]	-.910	.833	.024	-.873	.936	-.841	.044	-.206	-.972	.150	-.001	-.324	.134	-.328
k3	.236	-.910	.609[a]	-.892	-.122	.728	-.948	.858	.031	.027	.933	-.047	.027	.251	-.287	.471
k4	-.113	.833	-.892	.610[a]	-.101	-.767	.896	-.916	-.202	.092	-.846	.216	.108	-.246	.274	-.594
k5	-.855	.024	-.122	-.101	.852[a]	.218	.122	-.073	.100	.043	-.009	-.255	-.630	-.092	.247	-.113
k6	.023	-.873	.728	-.767	.218	.663[a]	-.795	.690	.135	.234	.832	-.323	-.120	.280	.006	.141
k7	-.310	.936	-.948	.896	.122	-.795	.564[a]	-.917	-.053	-.035	-.942	.055	-.041	-.231	.278	-.413
k8	.302	-.841	.858	-.916	-.073	.690	-.917	.634[a]	.133	-.065	.816	-.112	-.129	.086	-.339	.577
k9	-.006	.044	.031	-.202	.100	.135	-.053	.133	.894[a]	-.078	-.114	-.459	-.006	.168	-.453	.207
k10	.107	-.206	.027	.092	.043	.234	-.035	-.065	-.078	.881[a]	.158	-.471	-.079	.251	.158	-.380
k11	.193	-.972	.933	-.846	-.009	.832	-.942	.816	-.114	.158	.611[a]	-.099	-.026	.276	-.110	.340
k12	.053	.150	-.047	.216	-.255	-.323	.055	-.112	-.459	-.471	-.099	.868[a]	.112	-.345	-.338	.052
k13	.579	-.001	.027	.108	-.630	-.120	-.041	-.129	-.006	-.079	-.026	.112	.858[a]	.433	-.054	-.065
k14	.268	-.324	.251	-.246	-.092	.280	-.231	.086	.168	.251	.276	-.345	.433	.821[a]	-.024	.141
k15	-.286	.134	-.287	.274	.247	.006	.278	-.339	-.453	.158	-.110	-.338	-.054	-.024	.830[a]	-.571
k16	.166	-.328	.471	-.594	-.113	.141	-.413	.577	.207	-.380	.340	.052	-.065	.141	-.571	.719[a]

ıg Adequacy(MSA)

Component Matrix[a]

	Component 1	Component 2
k1	.873	-.068
k2	.958	-.221
k3	.898	-.274
k4	.890	-.351
k5	.902	-.139
k6	.893	-.339
k7	.842	-.185
k8	.924	-.248
k9	.673	.660
k10	.631	.701
k11	.904	-.164
k12	.768	.589
k13	.792	-.129
k14	.663	-.331
k15	.733	.645
k16	.692	.434

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Communalities

	Initial	Extraction
k1	1.000	.767
k2	1.000	.967
k3	1.000	.882
k4	1.000	.916
k5	1.000	.833
k6	1.000	.911
k7	1.000	.744
k8	1.000	.915
k9	1.000	.889
k10	1.000	.890
k11	1.000	.844
k12	1.000	.937
k13	1.000	.643
k14	1.000	.550
k15	1.000	.952
k16	1.000	.667

Extraction Method: Principal Component Analysis.

loyalitas pasien

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.759
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	805.228
	df	120
	Sig.	.000

MSA

I1	.781[a]	-.263	-.262	.346	-.721	-.066	.186	-.725	.027	-.491	.462	-.034	-.200	.641	-.077	-.222
I2	-.263	.827[a]	.374	.149	-.091	-.239	-.739	.077	.313	.619	-.007	-.237	.126	-.154	-.490	.288
I3	-.262	.374	.866[a]	.062	.353	.002	-.275	.383	-.265	.388	-.423	-.051	-.092	-.551	-.033	-.002
I4	.346	.149	.062	.741[a]	-.375	-.679	-.196	-.395	.379	.149	.129	-.880	.022	.427	-.320	-.077
I5	-.721	-.091	.353	-.375	.702[a]	.250	.280	.790	-.419	.220	-.853	.178	-.073	-.749	.512	-.164
I6	-.066	-.239	.002	-.679	.250	.677[a]	.381	.217	-.599	-.401	-.048	.757	-.500	-.363	.393	-.153
I7	.186	-.739	-.275	-.196	.280	.381	.779[a]	-.156	-.414	-.467	-.214	.305	-.374	.120	.480	-.675
I8	-.725	.077	.383	-.395	.790	.217	-.156	.709[a]	-.386	.241	-.704	.155	.062	-.886	.477	.354
I9	.027	.313	-.265	.379	-.419	-.599	-.414	-.386	.738[a]	.378	.389	-.445	.380	.460	-.792	.103
I10	-.491	.619	.388	.149	.220	-.401	-.467	.241	.378	.768[a]	-.159	-.358	.074	-.300	-.529	.162
I11	.462	-.007	-.423	.129	-.853	-.048	-.214	-.704	.389	-.159	.780[a]	-.013	.090	.567	-.588	.211
I12	-.034	-.237	-.051	-.880	.178	.757	.305	.155	-.445	-.358	-.013	.721[a]	-.319	-.241	.320	-.115
I13	-.200	.126	-.092	.022	-.073	-.500	-.374	.062	.380	.074	.090	-.319	.849[a]	.064	-.194	.425
I14	.641	-.154	-.551	.427	-.749	-.363	.120	-.886	.460	-.300	.567	-.241	.064	.724[a]	-.341	-.320
I15	-.077	-.490	-.033	-.320	.512	.393	.480	.477	-.792	-.529	-.588	.320	-.194	-.341	.725[a]	-.078
I16	-.222	.288	-.002	-.077	-.164	-.153	-.675	.354	.103	.162	.211	-.115	.425	-.320	-.078	.804[a]

ing Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
I1	1.000	.891
I2	1.000	.905
I3	1.000	.897
I4	1.000	.900
I5	1.000	.881
I6	1.000	.731
I7	1.000	.840
I8	1.000	.865
I9	1.000	.743
I10	1.000	.871
I11	1.000	.945
I12	1.000	.830
I13	1.000	.900
I14	1.000	.916
I15	1.000	.731
I16	1.000	.549

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix[a]

	Component 1	Component 2
I1	.898	-.290
I2	.905	-.292
I3	.896	-.306
I4	.764	.563
I5	.883	-.320
I6	.696	.496
I7	.897	-.187
I8	.902	-.227
I9	.861	-.039
I10	.790	.498
I11	.946	-.224
I12	.719	.559
I13	.694	.647
I14	.921	-.258
I15	.845	.130
I16	.686	-.280

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Uji Reliabilitas

Variabel *brand image*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.947	.948	12

Variabel Empati RS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.952	.953	12

Varaibel Kepuasan Pasien

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.965	.966	16

Varaiabel Loyalitas pasien

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.970	.970	16

Explore
Uji Normalitas

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
NUMERIK BRAND IMAGE	349	100.0%	0	0.0%	349	100.0%
NUMERIK EMPATY	349	100.0%	0	0.0%	349	100.0%
NUMERIK KEPUASAN	349	100.0%	0	0.0%	349	100.0%
NUMERIK LOYALITAS	349	100.0%	0	0.0%	349	100.0%

Descriptives

			Statistic	Std. Error
NUMERIK BRAND IMAGE	Mean		44.99	.213
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	44.57	
		Upper Bound	45.41	
	5% Trimmed Mean		45.08	
	Median		45.00	
	Variance		15.856	
	Std. Deviation		3.982	
	Minimum		26	
	Maximum		60	
	Range		34	
	Interquartile Range		4	
	Skewness		-.778	.131
	Kurtosis		4.868	.260
NUMERIK EMPATY	Mean		44.77	.227
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	44.33	
		Upper Bound	45.22	
	5% Trimmed Mean		44.97	
	Median		45.00	
	Variance		18.049	
	Std. Deviation		4.248	
	Minimum		24	
	Maximum		57	

	Range		33	
	Interquartile Range		5	
	Skewness		-1.291	.131
	Kurtosis		5.499	.260
NUMERIK KEPUASAN	Mean		58.91	.315
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	58.29	
		Upper Bound	59.53	
	5% Trimmed Mean		59.26	
	Median		59.00	
	Variance		34.647	
	Std. Deviation		5.886	
	Minimum		32	
	Maximum		78	
	Range		46	
	Interquartile Range		7	
	Skewness		-1.283	.131
	Kurtosis		4.252	.260
NUMERIK LOYALITAS	Mean		58.85	.269
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	58.33	
		Upper Bound	59.38	
	5% Trimmed Mean		59.03	
	Median		59.00	
	Variance		25.177	
	Std. Deviation		5.018	
	Minimum		37	
	Maximum		83	
	Range		46	
	Interquartile Range		6	
	Skewness		-.456	.131
	Kurtosis		3.211	.260

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
NUMERIK BRAND IMAGE	.131	349	.000	.911	349	.000
NUMERIK EMPATY	.123	349	.000	.900	349	.000
NUMERIK KEPUASAN	.141	349	.000	.908	349	.000

NUMERIK LOYALITAS	.094	349	.000	.952	349	.000

Data Univariat

Frequency Table

Hasil TREBOx Loyalitas

I1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	36	10.3	10.3	10.3
	3	18	5.2	5.2	15.5
	4	270	77.4	77.4	92.8
	5	25	7.2	7.2	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

I2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	32	9.2	9.2	9.2
	3	36	10.3	10.3	19.5
	4	256	73.4	73.4	92.8
	5	25	7.2	7.2	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

I3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	51	14.6	14.6	14.6
	3	32	9.2	9.2	23.8
	4	230	65.9	65.9	89.7
	5	36	10.3	10.3	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

I4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	52	14.9	14.9	14.9

	3	18	5.2	5.2	20.1
	4	248	71.1	71.1	91.1
	5	31	8.9	8.9	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

I5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	62	17.8	17.8	17.8
	3	32	9.2	9.2	26.9
	4	238	68.2	68.2	95.1
	5	17	4.9	4.9	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

I6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	68	19.5	19.5	19.5
	3	22	6.3	6.3	25.8
	4	247	70.8	70.8	96.6
	5	12	3.4	3.4	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

I7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	57	16.3	16.3	16.3
	3	26	7.4	7.4	23.8
	4	251	71.9	71.9	95.7
	5	15	4.3	4.3	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

I8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	76	21.8	21.8	21.8
	3	35	10.0	10.0	31.8
	4	222	63.6	63.6	95.4
	5	16	4.6	4.6	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

I9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	82	23.5	23.5	23.5
	3	30	8.6	8.6	32.1
	4	214	61.3	61.3	93.4
	5	23	6.6	6.6	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

I10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	51	14.6	14.6	14.6
	3	28	8.0	8.0	22.6
	4	241	69.1	69.1	91.7
	5	29	8.3	8.3	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

I11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	66	18.9	18.9	18.9
	3	21	6.0	6.0	24.9
	4	245	70.2	70.2	95.1
	5	17	4.9	4.9	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

I12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	67	19.2	19.2	19.2
	3	18	5.2	5.2	24.4
	4	251	71.9	71.9	96.3
	5	13	3.7	3.7	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

I13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	18	5.2	5.2	5.2
	3	15	4.3	4.3	9.5
	4	281	80.5	80.5	90.0
	5	35	10.0	10.0	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

I14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	25	7.2	7.2	7.2
	3	56	16.0	16.0	23.2
	4	219	62.8	62.8	86.0
	5	49	14.0	14.0	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

I15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	100	28.7	28.7	28.7
	3	17	4.9	4.9	33.5
	4	206	59.0	59.0	92.6

	5	26	7.4	7.4	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

I16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	44	12.6	12.6	12.6
	3	22	6.3	6.3	18.9
	4	256	73.4	73.4	92.3
	5	27	7.7	7.7	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

Brand image

b1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	2.3	2.3	2.3
	3	32	9.2	9.2	11.5
	4	290	83.1	83.1	94.6
	5	19	5.4	5.4	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

b2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	3.4	3.4	3.4
	3	25	7.2	7.2	10.6
	4	286	81.9	81.9	92.6
	5	26	7.4	7.4	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

b3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	14	4.0	4.0	4.0
	3	10	2.9	2.9	6.9
	4	294	84.2	84.2	91.1
	5	31	8.9	8.9	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

b4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	2.6	2.6	2.6
	3	16	4.6	4.6	7.2
	4	286	81.9	81.9	89.1
	5	38	10.9	10.9	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

b5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	16	4.6	4.6	4.6
	3	5	1.4	1.4	6.0
	4	305	87.4	87.4	93.4
	5	23	6.6	6.6	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

b6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	32	9.2	9.2	9.2
	3	19	5.4	5.4	14.6
	4	265	75.9	75.9	90.5
	5	33	9.5	9.5	100.0

	Total	349	100.0	100.0	

b7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	3.2	3.2	3.2
	3	15	4.3	4.3	7.4
	4	295	84.5	84.5	92.0
	5	28	8.0	8.0	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

b8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	24	6.9	6.9	6.9
	3	104	29.8	29.8	36.7
	4	195	55.9	55.9	92.6
	5	26	7.4	7.4	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

b9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	168	48.1	48.1	48.1
	3	30	8.6	8.6	56.7
	4	118	33.8	33.8	90.5
	5	33	9.5	9.5	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

b10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	28	8.0	8.0	8.0

	3	23	6.6	6.6	14.6
	4	285	81.7	81.7	96.3
	5	13	3.7	3.7	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

b11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	111	31.8	31.8	31.8
	3	20	5.7	5.7	37.5
	4	209	59.9	59.9	97.4
	5	9	2.6	2.6	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

b12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	79	22.6	22.6	22.6
	3	9	2.6	2.6	25.2
	4	254	72.8	72.8	98.0
	5	7	2.0	2.0	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

3 box empati RS

e1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	3.4	3.4	3.4
	3	26	7.4	7.4	10.9
	4	279	79.9	79.9	90.8
	5	32	9.2	9.2	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

e2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	15	4.3	4.3	4.3
	3	15	4.3	4.3	8.6
	4	290	83.1	83.1	91.7
	5	29	8.3	8.3	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

e3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	17	4.9	4.9	4.9
	3	8	2.3	2.3	7.2
	4	294	84.2	84.2	91.4
	5	30	8.6	8.6	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

e4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	24	6.9	6.9	6.9
	3	15	4.3	4.3	11.2
	4	285	81.7	81.7	92.8
	5	25	7.2	7.2	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

e5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	18	5.2	5.2	5.2
	3	15	4.3	4.3	9.5
	4	292	83.7	83.7	93.1
	5	24	6.9	6.9	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

e6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	39	11.2	11.2	11.2
	3	40	11.5	11.5	22.6
	4	241	69.1	69.1	91.7
	5	29	8.3	8.3	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

e7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	79	22.6	22.6	22.6
	3	39	11.2	11.2	33.8
	4	205	58.7	58.7	92.6
	5	26	7.4	7.4	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

e8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	53	15.2	15.2	15.2
	3	48	13.8	13.8	28.9
	4	222	63.6	63.6	92.6
	5	26	7.4	7.4	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

e9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	118	33.8	33.8	33.8
	3	26	7.4	7.4	41.3

	4	191	54.7	54.7	96.0
	5	14	4.0	4.0	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

e10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	65	18.6	18.6	18.6
	3	25	7.2	7.2	25.8
	4	246	70.5	70.5	96.3
	5	13	3.7	3.7	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

e11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	65	18.6	18.6	18.6
	3	17	4.9	4.9	23.5
	4	242	69.3	69.3	92.8
	5	25	7.2	7.2	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

e12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	60	17.2	17.2	17.2
	3	28	8.0	8.0	25.2
	4	228	65.3	65.3	90.5
	5	33	9.5	9.5	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

Kepuasan pasien

k1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	31	8.9	8.9	8.9
	3	25	7.2	7.2	16.0
	4	271	77.7	77.7	93.7
	5	22	6.3	6.3	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

k2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	38	10.9	10.9	10.9
	3	37	10.6	10.6	21.5
	4	247	70.8	70.8	92.3
	5	27	7.7	7.7	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

k3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	77	22.1	22.1	22.1
	3	29	8.3	8.3	30.4
	4	206	59.0	59.0	89.4
	5	37	10.6	10.6	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

k4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	59	16.9	16.9	16.9
	3	14	4.0	4.0	20.9
	4	255	73.1	73.1	94.0
	5	21	6.0	6.0	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

k5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	50	14.3	14.3	14.3
	3	32	9.2	9.2	23.5
	4	246	70.5	70.5	94.0
	5	21	6.0	6.0	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

k6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	69	19.8	19.8	19.8
	3	33	9.5	9.5	29.2
	4	230	65.9	65.9	95.1
	5	17	4.9	4.9	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

k7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	65	18.6	18.6	18.6
	3	26	7.4	7.4	26.1
	4	227	65.0	65.0	91.1
	5	31	8.9	8.9	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

k8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	44	12.6	12.6	12.6
	3	31	8.9	8.9	21.5

	4	248	71.1	71.1	92.6
	5	26	7.4	7.4	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

k9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	59	16.9	16.9	16.9
	3	23	6.6	6.6	23.5
	4	242	69.3	69.3	92.8
	5	25	7.2	7.2	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

k10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	56	16.0	16.0	16.0
	3	22	6.3	6.3	22.3
	4	249	71.3	71.3	93.7
	5	22	6.3	6.3	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

k11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	62	17.8	17.8	17.8
	3	20	5.7	5.7	23.5
	4	240	68.8	68.8	92.3
	5	27	7.7	7.7	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

k12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	50	14.3	14.3	14.3
	3	18	5.2	5.2	19.5
	4	263	75.4	75.4	94.8
	5	18	5.2	5.2	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

k13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	52	14.9	14.9	14.9
	3	30	8.6	8.6	23.5
	4	244	69.9	69.9	93.4
	5	23	6.6	6.6	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

k14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	31	8.9	8.9	8.9
	3	33	9.5	9.5	18.3
	4	269	77.1	77.1	95.4
	5	16	4.6	4.6	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

k15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	95	27.2	27.2	27.2
	3	20	5.7	5.7	33.0
	4	208	59.6	59.6	92.6
	5	26	7.4	7.4	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

k16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	41	11.7	11.7	11.7
	3	22	6.3	6.3	18.1
	4	256	73.4	73.4	91.4
	5	30	8.6	8.6	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

Statistics

		Brand Image	Empati	Kepuasan	Loyalitas
N	Valid	349	349	349	349
	Missing	0	0	0	0
Mean		2.90	2.91	2.89	2.91
Percentiles	25	3.00	3.00	3.00	3.00
	50	3.00	3.00	3.00	3.00
	75	3.00	3.00	3.00	3.00

Frequencies

Statistics

		Brand image	Empati RS	Kepuasan	loyalitas
N	Valid	349	349	349	349
	Missing	0	0	0	0
Mean		2.54	2.54	2.59	2.56
Percentiles	25	2.00	2.00	2.00	2.00
	50	3.00	3.00	3.00	3.00
	75	3.00	3.00	3.00	3.00

Frequency Table

Brand image

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	kurang	4	1.1	1.1	1.1
	cukup	154	44.1	44.1	45.3
	Baik	191	54.7	54.7	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

Empati RS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	4	1.1	1.1	1.1
	Cukup	154	44.1	44.1	45.3
	Baik	191	54.7	54.7	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	5	1.4	1.4	1.4
	cukup	133	38.1	38.1	39.5
	Baik	211	60.5	60.5	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

loyalitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	1	.3	.3	.3
	Cukup	153	43.8	43.8	44.1
	Baik	195	55.9	55.9	100.0
	Total	349	100.0	100.0	

Crosstab

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Brand image * loyalitas	349	100.0%	0	0.0%	349	100.0%

Brand image * loyalitas Crosstabulation

			loyalitas			
			Kurang	Cukup	Baik	Total
Brand image	kurang	Count	1	3	0	4
		% within Brand image	25.0%	75.0%	0.0%	100.0%
	cukup	Count	0	76	78	154
		% within Brand image	0.0%	49.4%	50.6%	100.0%
	Baik	Count	0	74	117	191
		% within Brand image	0.0%	38.7%	61.3%	100.0%
Total		Count	1	153	195	349
		% within Brand image	0.3%	43.8%	55.9%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	93.312[a]	4	.000
Likelihood Ratio	18.076	4	.001
Linear-by-Linear Association	8.221	1	.004
N of Valid Cases	349		

a. 5 cells (55.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

Crosstab

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Empati RS * loyalitas	349	100.0%	0	0.0%	349	100.0%

Empati RS * loyalitas Crosstabulation

	Loyalitas			
	Kurang	Cukup	Baik	Total

Empati RS	Kurang	Count	1	3	0	4
		% within Empati RS	25.0%	75.0%	0.0%	100.0%
	Cukup	Count	0	76	78	154
		% within Empati RS	0.0%	49.4%	50.6%	100.0%
	Baik	Count	0	74	117	191
		% within Empati RS	0.0%	38.7%	61.3%	100.0%
Total		Count	1	153	195	349
		% within Empati RS	0.3%	43.8%	55.9%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	93.312[a]	4	.000
Likelihood Ratio	18.076	4	.001
Linear-by-Linear Association	8.221	1	.004
N of Valid Cases	349		

a. 5 cells (55.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

Crosstab

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan * loyalitas	349	100.0%	0	0.0%	349	100.0%

Kepuasan * loyalitas Crosstabulation

			loyalitas			
			Kurang	Cukup	Baik	Total
Kepuasan	Kurang	Count	1	4	0	5
		% within Kepuasan	20.0%	80.0%	0.0%	100.0%
	cukup	Count	0	72	61	133
		% within Kepuasan	0.0%	54.1%	45.9%	100.0%
	Baik	Count	0	77	134	211

	% within Kepuasan	0.0%	36.5%	63.5%	100.0%
Total	Count	1	153	195	349
	% within Kepuasan	0.3%	43.8%	55.9%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	83.484[a]	4	.000
Likelihood Ratio	25.669	4	.000
Linear-by-Linear Association	17.554	1	.000
N of Valid Cases	349		

a. 5 cells (55.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

Logistic Regression

Case Processing Summary

Unweighted Cases[a]		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	349	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	349	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		349	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
Cukup	0
Baik	1

Block 0: Beginning Block

Classification Table[a,b]

Observed			Predicted		
			loyalitas (reg)		Percentage
			Cukup	Baik	Correct
Step 0	loyalitas (reg)	Cukup	0	154	.0
		Baik	0	195	100.0
	Overall Percentage				55.9

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	.236	.108	4.794	1	.029	1.266

Variables not in the Equation

			Score	df	Sig.
Step 0	Variables	Brand image (reg)	4.958	1	.026
		Empati RS (reg)	5.381	1	.020
		Kepuasan (reg)	13.153	1	.000
	Overall Statistics		16.361	3	.001

Block 1: Method = EntER

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	16.846	3	.001
	Block	16.846	3	.001
	Model	16.846	3	.001

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	462.143[a]	.047	.063

a. Estimation terminated at iteration number 20 because maximum iterations has been reached. Final solution cannot be found.

Classification Table[a]

			Predicted		
			loyalitas (reg)		Percentage
	Observed		Cukup	Baik	Correct
Step 1	loyalitas (reg)	Cukup	77	77	50.0
		Baik	61	134	68.7
	Overall Percentage				60.5

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

								95% C.I.for EXP(B)	
		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	Lower	Upper
Step 1[a]	Brand image (reg)	-19.683	40192.587	.000	1	1.000	.000	.000	.
	Empati RS (reg)	20.071	40192.587	.000	1	1.000	521015057.030	.000	.
	Kepuasan (reg)	.728	.226	10.407	1	.001	2.071	1.331	3.224
	Constant	-2.637	.779	11.448	1	.001	.072		