

## **KUISIONER**

### **HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PETUGAS TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DIRUMAH SAKIT YADIKA PONDOK BAMBU JAKARTA TIMUR TAHUN 2014**

#### **Pendahuluan**

Tujuan Kajian ini adalah untuk meninjau Pandangan Bapak/Ibu tentang Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Bapak/Ibu dengan Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Jakarta Timur. Kajian ini bukan bertujuan untuk meninjau atau menilai bapak/ibu Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Bapak/Ibu dengan Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Jakarta Timur Sebagaimana yang dikemukakan dalam kuisisioner ini. Tidak ada jawaban benar atau salah bagi setiap pertanyaan yang diberikan. Identitas pribadi Bapak/Ibu akan dirahasiakan. Kerja sama Bapak/Ibu diperlukan untuk menjawab soal penelitian dengan sebenar-benarnya dan dengan sejujur-jujurnya, sesuai apa yang Bapak/Ibu alami dan rasakan didalam menerima pelayanan Rumah Sakit ini. Soal Penelitian mengandung 2 bagian. Bapak/Ibu diminta untuk memberi respon kepada kesemua item dalam bagian bagian tersebut. Kerjasama Bapak/Ibu sangat dihargai dan diucapkan Terima Kasih.

**Isilah data Anda terlebih dahulu kemudian pilihlah beberapa jawaban yang sesuai dengan pelayanan yang anda dapatkan saat ini dengan melingkari atau mencentang salah satu jawaban.**

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan:

- SD
- SMP
- SMA/SMK
- S1-S3

Pekerjaan :

- Buruh Kasar
- Karyawan Swasta
- PNS/BUMN
- Wiraswasta
- Pelajar/Mahasiswa

Sumber Pembayaran Perawatan :

- Asuransi
- BPJS/Jakarta Sehat
- UMUM
- PAKET

Kelas Perawatan :

- VVIP
- VIP A/VIP B
- KELAS I
- KELAS II
- KELAS III
- PAKET

Dirawat selama :

- 2 Hari
- 3 Hari
- 4 Hari
- >5 Hari

## Bagian 1

Berikut disajikan pertanyaan-pertanyaan atau statemen tentang Kualitas Layanan Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Jakarta Timur. Silahkan menyatakan Presepsi Anda sejauh mana tingkat Kepuasan Anda dengan pernyataan ini, Jika Anda pilih sebagai berikut:

- 1) Sangat Tidak Setuju
- 2) Tidak Setuju
- 3) Kurang Setuju
- 4) Setuju
- 5) Sangat Setuju

### KUALITAS LAYANAN

No	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
1	Rumah Sakit Yadika Melayani dengan Profesional					
2	Peralatan yang dimiliki Rumah Sakit Yadika terlihat Modern dan Lengkap					
3	Fasilitas fisik Rumah Sakit Yadika terlihat menarik.					
4	Penampilan petugas Rumah Sakit Yadika rapi.					
5	Material yang berkaitan dengan pelayanan di Rumah Sakit Yadika terlihat menarik.					
6	Jam Pelayanan Rumah Sakit Yadika fleksibel					
7	Saat berjanji akan melakukan sesuatu di waktu tertentu, Rumah Sakit Yadika dapat menepatinya					
8	Saat Anda mendapat masalah, Petugas Rumah Sakit Yadika dapat memecahkan masalah Anda dengan sungguh-sungguh					
9	Rumah Sakit Yadika menginformasikan kepastian waktu pelayanan					

10	Rumah Sakit Yadika tetap memberikan informasi kepada pelanggannya tentang kapan pelayanannya akan dilaksanakan					
11	Petugas Rumah Sakit Yadika Layanan Cepat dan Tepat diberikan bagi pasien					
12	Petugas Rumah Sakit Yadika Sedia (siap) membantu anda/ Kesiediaan petugas untuk membantu pasien					
13	Petugas Rumah Sakit Yadika selalu ada waktu (tidak pernah terlalu sibuk) untuk melayani Anda					
14	Kesiapan Petugas Rumah Sakit Yadika untuk merespon pasien					
15	Rumah Sakit Yadika Memberikan pelayanan yang baik tanpa membedakan status sosial					
16	Perilaku Petugas Rumah Sakit Yadika membuat Anda merasa percaya.					
17	Anda merasa aman dan nyaman dalam mendapatkan pelayanan Rumah Sakit Yadika					
18	Petugas Rumah Sakit Yadika bersikap sopan terhadap Anda secara konsisten.					
19	Petugas Rumah Sakit Yadika Memiliki kemampuan akan pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan Anda					
20	Petugas Rumah Sakit Yadika Mampu membuat menumbuhkan rasa percaya diri pasien					
21	Rumah Sakit Yadika Memberikan perhatian individu kepada pasien					
22	Rumah Sakit Yadika Memahami kebutuhan Anda / Pasien secara spesifik.					
23	Rumah Sakit Yadika Mengutamakan kepentingan pasien					
24	Rumah Sakit Yadika Memberikan waktu pelayanan yang cukup					
25	Rumah Sakit Yadika adalah sarana pelayanan kesehatan yang terbaik buat anda (pasien)					

## Bagian 2

Berikut disajikan pertanyaan-pertanyaan atau statemen tentang Loyalitas Pasien (Anda) terhadap Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Jakarta Timur. Silahkan menyatakan Presepsi Anda sejauh mana tingkat Kepuasan Anda dengan pernyataan ini, Jika Anda pilih sebagai berikut:

- 1) Sangat Tidak Setuju
- 2) Tidak Setuju
- 3) Kurang Setuju
- 4) Setuju
- 5) Sangat Setuju

### LOYALITAS PASIEN (ANDA)

No	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
1	Saya akan terus menggunakan Rumah Sakit Yadika karena pelayanan jasa yang diberikan kepada saya memuaskan					
2	Promosi Rumah Sakit Yadika meningkatkan keinginan konsumen untuk melakukan pembelian					
3	Saya merasa Rumah Sakit Yadika dapat diandalkan untuk melayani dengan baik					
4	Senang berobat ke Rumah Sakit					
5	Jika saya pindah Rumah Sakit, Pelayanan yang diberikan belum tentu sama seperti yang diberikan Rumah Sakit Yadika..					
6	Saya Percaya pada pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Yadika					
7	Saya Senang dengan Petugas Rumah Sakit Yadika sangat bersahabat dalam memberikan Pelayanan					
8	Melakukan kunjungan ulang ke Rumah Sakit					
9	Membandingkan Rumah Sakit satu dengan lainnya akan menghabiskan banyak energi, tenaga, dan waktu, walaupun saya punya cukup informasi					

10	Yakin dan Nyaman dengan Kualitas pelayanan Rumah Sakit Yadika					
11	Saya senang menceritakan kelemahan Rumah Sakit lain					
12	Saya akan menyebutkan Rumah Sakit Yadika, ketika orang menanyakan kepada saya mengenai pelayanan Rumah Sakit yang baik.					
13	saya senang menceritakan pengalaman saya menjadi pasien Rumah Sakit Yadika					
14	Kesediaan memberikan rekomendasi kepada calon pasien yang lain.					
15	Saya merekomendasikan Rumah Sakit Yadika, kepada orang lain					

Master data

Usia	JK	Pendi dikan	Pekerjaan	Sumber Biaya Perawatan	Kelas Rawat	Lama Rawat	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p 10	p 11	p 12	p 13	p 14	p 15	p 16	p 17	p 18	p 19	p 20	p 21	p 22	p 23	p 24	p 25	q 1	q 2	q 3	q 4	q 5	q 6	q 7	q 8	q 9	q 10	q 11	q 12	q 13	q 14	q 15	jumlah kualitas	jumlah loyalitas			
> 35 tahun	LAKI-LAKI	SD	PELAJAR/M AHASISWA	UMUM	III	2 hari	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	37	18	
> 35 tahun	PEREMPUAN	SD	PELAJAR/M AHASISWA	UMUM	III	2 hari	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	1	5	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	54	31	
> 35 tahun	LAKI-LAKI	SD	PELAJAR/M AHASISWA	UMUM	III	2 hari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	1	5	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	45
> 35 tahun	PEREMPUAN	SD	PELAJAR/M AHASISWA	UMUM	III	2 hari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	1	5	5	1	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	93	30
> 35 tahun	LAKI-LAKI	SD	PELAJAR/M AHASISWA	UMUM	III	2 hari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	1	5	3	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	90	59	
> 35 tahun	PEREMPUAN	SMP	BURUH KASAR	PAKET	VVIP	3 hari	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	1	5	3	1	4	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	79	54	
> 35 tahun	LAKI-LAKI	SMP	BURUH KASAR	PAKET	VVIP	3 hari	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	1	4	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	105	30
> 35 tahun	PEREMPUAN	SMP	BURUH KASAR	PAKET	VVIP	3 hari	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	110	64	
> 35 tahun	LAKI-LAKI	SMP	BURUH KASAR	PAKET	VVIP	3 hari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	1	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	45
> 35 tahun	PEREMPUAN	SMP	BURUH KASAR	PAKET	VVIP	3 hari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	101	45	
> 35 tahun	LAKI-LAKI	SMU/SMK	BURUH KASAR	BPJS/JKT SEHAT	III	3 hari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	1	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	50
> 35 tahun	PEREMPUAN	SMU/SMK	BURUH KASAR	BPJS/JKT SEHAT	III	3 hari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	98	59		
> 35 tahun	LAKI-LAKI	SMU/SMK	BURUH KASAR	BPJS/JKT SEHAT	III	3 hari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	75	59	
> 35 tahun	PEREMPUAN	SMU/SMK	BURUH KASAR	BPJS/JKT SEHAT	III	3 hari	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	50	45	
> 35 tahun	LAKI-LAKI	SMU/SMK	BURUH KASAR	BPJS/JKT SEHAT	III	3 hari	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	106	63	
> 35 tahun	PEREMPUAN	SMU/SMK	KARYAWAN SWASTA	ASURANSI	II	3 hari	4	4	4	3	5	3	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	50
> 35 tahun	LAKI-LAKI	SMU/SMK	KARYAWAN SWASTA	ASURANSI	II	3 hari	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	1	4	3	4	1	4	4	4	4	5	4	5	1	4	4	5	88	53			
> 35 tahun	PEREMPUAN	SMU/SMK	KARYAWAN SWASTA	ASURANSI	II	3 hari	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	88	30	
> 35 tahun	LAKI-LAKI	SMU/SMK	KARYAWAN SWASTA	ASURANSI	II	3 hari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	102	63
> 35 tahun	PEREMPUAN	SMU/SMK	KARYAWAN SWASTA	ASURANSI	II	3 hari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	104	63
> 35 tahun	LAKI-LAKI	SMU/SMK	KARYAWAN SWASTA	ASURANSI	II	3 hari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	104	61
> 35 tahun	PEREMPUAN	SMU/SMK	KARYAWAN SWASTA	ASURANSI	II	3 hari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	60
> 35 tahun	LAKI-LAKI	SMU/SMK	KARYAWAN SWASTA	ASURANSI	II	3 hari	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	91	54	
> 35 tahun	PEREMPUAN	SMU/SMK	KARYAWAN SWASTA	ASURANSI	II	3 hari	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	92	55	







## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	70	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,968	,968	40

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	141,61	839,371	,810	,967
P2	141,66	838,663	,819	,967
P3	141,60	842,388	,792	,967
P4	141,61	840,356	,786	,967
P5	141,60	839,606	,808	,967
P6	141,60	841,693	,823	,967
P7	141,59	837,811	,846	,966
P8	141,64	838,262	,855	,966
P9	141,61	838,240	,847	,966
P10	141,64	837,798	,842	,966
P11	141,49	872,166	,499	,968
P12	141,47	870,514	,540	,968
P13	141,50	869,268	,534	,968
P14	141,46	872,889	,465	,968
P15	141,53	870,659	,441	,968
P16	140,90	872,497	,414	,968
P17	141,73	866,114	,467	,968
P18	140,97	868,202	,448	,968
P19	141,30	866,358	,511	,968
P20	141,80	864,597	,370	,969
P21	141,60	841,693	,823	,967
P22	141,59	837,811	,846	,966
P23	141,64	838,262	,855	,966
P24	141,61	838,240	,847	,966
P25	141,53	863,731	,381	,969
Q1	141,76	844,158	,656	,967
Q2	141,64	856,436	,537	,968
Q3	141,84	848,366	,596	,968
Q4	141,57	850,654	,619	,967
Q5	141,67	841,093	,668	,967
Q6	141,66	854,663	,582	,968
Q7	141,76	844,940	,739	,967
Q8	141,61	848,211	,646	,967
Q9	141,64	848,610	,660	,967
Q10	141,61	850,037	,626	,967
Q11	141,67	847,209	,659	,967

Q12	141,73	847,998	,647	,967
Q13	141,73	859,128	,514	,968
Q14	141,80	845,090	,714	,967
Q15	141,37	872,353	,342	,969

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between People	1544,145	69	22,379		
Within People				3,406	,000
Between Items	94,748	39	2,429		
Residual	1919,527	2691	,713		
Total	2014,275	2730	,738		
Total	3558,420	2799	1,271		

Grand Mean = 3,63

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	70	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	70	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,968	,968	40

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	,433	-,220	1,000	1,220	-4,544	,079	40

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
buktifisik1	141,61	839,371	,810	.	,967
buktifisik2	141,66	838,663	,819	.	,967
buktifisik3	141,60	842,388	,792	.	,967
buktififik4	141,61	840,356	,786	.	,967
buktifisik5	141,60	839,606	,808	.	,967
buktifisik6	141,60	841,693	,823	.	,967
keandalan7	141,59	837,811	,846	.	,966
keandalan8	141,64	838,262	,855	.	,966
keandalan9	141,61	838,240	,847	.	,966
keandalan10	141,64	837,798	,842	.	,966

responsif11	141,49	872,166	,499	.	,968
responsif12	141,47	870,514	,540	.	,968
responsif13	141,50	869,268	,534	.	,968
responsif14	141,46	872,889	,465	.	,968
jaminan15	141,53	870,659	,441	.	,968
jaminan16	140,90	872,497	,414	.	,968
jaminan17	141,73	866,114	,467	.	,968
jaminan18	140,97	868,202	,448	.	,968
Jaminan19	141,30	866,358	,511	.	,968
jaminan20	141,80	864,597	,370	.	,969
empati21	141,60	841,693	,823	.	,967
empati22	141,59	837,811	,846	.	,966
empati23	141,64	838,262	,855	.	,966
empati24	141,61	838,240	,847	.	,966
empati25	141,53	863,731	,381	.	,969
loyalitas1	141,76	844,158	,656	.	,967
loyalitas2	141,64	856,436	,537	.	,968
loyalitas3	141,84	848,366	,596	.	,968
loyalitas4	141,57	850,654	,619	.	,967
loyalitas5	141,67	841,093	,668	.	,967
loyalitas6	141,66	854,663	,582	.	,968
loyalitas7	141,76	844,940	,739	.	,967
loyalitas8	141,61	848,211	,646	.	,967
loyalitas9	141,64	848,610	,660	.	,967
loyalitas10	141,61	850,037	,626	.	,967
loyalitas11	141,67	847,209	,659	.	,967
loyalitas12	141,73	847,998	,647	.	,967
loyalitas13	141,73	859,128	,514	.	,968
loyalitas14	141,80	845,090	,714	.	,967
loyalitas15	141,37	872,353	,342	.	,969

## Frequencies

		Statistics						
		Usia	JenisKelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Sumberbiayaperawatan	kelasrawat	lamarawat
N	Valid	70	70	70	70	70	70	70
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

## Frequency Table

### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 35 tahun	45	64,3	64,3	64,3
	36 - 50 tahun	20	28,6	28,6	92,9
	> 51 Tahun	5	7,1	7,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

### JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	35	50,0	50,0	50,0
	PEREMPUAN	35	50,0	50,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	5	7,1	7,1	7,1
	SMP	5	7,1	7,1	14,3
	SMU/SMK	15	21,4	21,4	35,7
	DIII	20	28,6	28,6	64,3
	S1-S3	25	35,7	35,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BURUH KASAR	10	14,3	14,3	14,3
	KARYAWAN SWASTA	30	42,9	42,9	57,1
	PNS/BUMN	5	7,1	7,1	64,3
	WIRASWASTA	20	28,6	28,6	92,9
	PELAJAR/MAHASISWA	5	7,1	7,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Sumberbiayaperawatan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	UMUM	25	35,7	35,7	35,7
	BPJS/JKT SEHAT	10	14,3	14,3	50,0
	ASURANSI	30	42,9	42,9	92,9
	PAKET	5	7,1	7,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**kelasrawat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	VVIP	8	11,4	11,4	11,4
	VIP A/VIP B	12	17,1	17,1	28,6
	I	20	28,6	28,6	57,1
	II	20	28,6	28,6	85,7
	III	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**lamarawat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2 hari	5	7,1	7,1	7,1
	3 hari	36	51,4	51,4	58,6
	4 hari	22	31,4	31,4	90,0
	>5 hari	7	10,0	10,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

## Correlations

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
KualitasLayanan	92,07	20,877	70
LoyalitasPasien	52,73	15,375	70

**Correlations**

		KualitasLayana n	LoyalitasPasien
KualitasLayanan	Pearson Correlation	1	,381**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	70	70
LoyalitasPasien	Pearson Correlation	,381**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	70	70

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

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KualitasLayana n <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: LoyalitasPasien

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,381 <sup>a</sup>	,145	,133	14,319

a. Predictors: (Constant), KualitasLayanan



**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2370,445	1	2370,445	11,562	,001 <sup>b</sup>
	Residual	13941,398	68	205,021		
	Total	16311,843	69			

a. Dependent Variable: LoyalitasPasien

b. Predictors: (Constant), KualitasLayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26,880	7,792		3,450	,001
	KualitasLayanan	,281	,083	,381	3,400	,001

a. Dependent Variable: LoyalitasPasien

## LAMPIRAN PERTANYAAN

**Tabel 4.8**

**Pendapat Responden terhadap Rumah Sakit Yadika Melayani dengan Profesional**

buktifisik1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	7,1	7,1	7,1
	Tidak Setuju	10	14,3	14,3	21,4
	Netral	6	8,6	8,6	30,0
	Setuju	36	51,4	51,4	81,4
	Sangat Setuju	13	18,6	18,6	100,0
	Total		70	100,0	100,0

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.9**

**Pendapat Responden terhadap Peralatan yang dimiliki Rumah Sakit Yadika terlihat Modern dan Lengkap**

buktifisik2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	7,1	7,1	7,1
	Tidak Setuju	11	15,7	15,7	22,9
	Netral	6	8,6	8,6	31,4
	Setuju	36	51,4	51,4	82,9
	Sangat Setuju	12	17,1	17,1	100,0
	Total		70	100,0	100,0

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.10**

**Pendapat Responden terhadap Fasilitas fisik Rumah Sakit Yadika terlihat menarik**

buktifisik3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	5,7	5,7	5,7
	Tidak Setuju	11	15,7	15,7	21,4
	Netral	5	7,1	7,1	28,6
	Setuju	38	54,3	54,3	82,9
	Sangat Setuju	12	17,1	17,1	100,0
	Total		70	100,0	100,0

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.11**  
**Pendapat Responden terhadap Penampilan petugas Rumah Sakit**  
**Yadika rapi**

buktifik4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	7,1	7,1	7,1
	Tidak Setuju	10	14,3	14,3	21,4
	Netral	7	10,0	10,0	31,4
	Setuju	34	48,6	48,6	80,0
	Sangat Setuju	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Tabel 4.12**  
**Pendapat Responden terhadap Material yang berkaitan dengan**  
**pelayanan di Rumah Sakit Yadika terlihat menarik.**

buktifik5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	7,1	7,1	7,1
	Tidak Setuju	10	14,3	14,3	21,4
	Netral	5	7,1	7,1	28,6
	Setuju	37	52,9	52,9	81,4
	Sangat Setuju	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.13**  
**Pendapat Responden terhadap Jam Pelayanan Rumah Sakit**  
**Yadika fleksibel**

buktifik6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	4,3	4,3	4,3
	Tidak Setuju	12	17,1	17,1	21,4
	Netral	6	8,6	8,6	30,0
	Setuju	37	52,9	52,9	82,9
	Sangat Setuju	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.14**  
**Pendapat Responden terhadap Saat berjanji akan melakukan sesuatu**  
**diwaktu tertentu, Rumah Sakit Yadika dapat menepatinya**

keandalan7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,9	2,9	2,9
	Tidak Setuju	14	20,0	20,0	22,9
	Netral	9	12,9	12,9	35,7
	Setuju	28	40,0	40,0	75,7
	Sangat Setuju	17	24,3	24,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.15**  
**Pendapat Responden terhadap Saat mendapat masalah, Petugas Rumah**  
**Sakit Yadika dapat memecahkan masalah Anda dengan sungguh-sungguh**

keandalan8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,9	2,9	2,9
	Tidak Setuju	14	20,0	20,0	22,9
	Netral	11	15,7	15,7	38,6
	Setuju	28	40,0	40,0	78,6
	Sangat Setuju	15	21,4	21,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.16**  
**Pendapat Responden terhadap Rumah Sakit Yadika menginformasikan**  
**kepastian waktu pelayanan**

keandalan9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,9	2,9	2,9
	Tidak Setuju	14	20,0	20,0	22,9
	Netral	10	14,3	14,3	37,1
	Setuju	28	40,0	40,0	77,1
	Sangat Setuju	16	22,9	22,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.17**  
**Pendapat Responden terhadap Rumah Sakit Yadika tetap memberikan informasi kepada pelanggannya tentang kapan pelayanannya akan dilaksanakan**

keandalan10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,9	2,9	2,9
	Tidak Setuju	15	21,4	21,4	24,3
	Netral	10	14,3	14,3	38,6
	Setuju	27	38,6	38,6	77,1
	Sangat Setuju	16	22,9	22,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.18**  
**Pendapat Responden terhadap Petugas Rumah Sakit Yadika Layanan Cepat dan Tepat diberikan bagi pasien**

responsif11					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,4	1,4	1,4
	Tidak Setuju	7	10,0	10,0	11,4
	Netral	5	7,1	7,1	18,6
	Setuju	54	77,1	77,1	95,7
	Sangat Setuju	3	4,3	4,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.19**  
**Pendapat Responden terhadap Petugas Rumah Sakit Yadika Sedia (siap) membantu anda/ Kesiediaan petugas untuk membantu pasien**

responsif12					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,4	1,4	1,4
	Tidak Setuju	7	10,0	10,0	11,4
	Netral	4	5,7	5,7	17,1
	Setuju	55	78,6	78,6	95,7
	Sangat Setuju	3	4,3	4,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.20**  
**Pendapat Responden terhadap Petugas Rumah Sakit Yadika**  
**selalu ada waktu (tidak pernah terlalu sibuk) untuk melayani**  
**pasien**

responsif13					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,4	1,4	1,4
	Tidak Setuju	8	11,4	11,4	12,9
	Netral	5	7,1	7,1	20,0
	Setuju	52	74,3	74,3	94,3
	Sangat Setuju	4	5,7	5,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.21**  
**Pendapat Responden terhadap Kesiapan Petugas Rumah**  
**Sakit Yadika untuk merespon pasien**

responsif14					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,4	1,4	1,4
	Tidak Setuju	7	10,0	10,0	11,4
	Netral	5	7,1	7,1	18,6
	Setuju	52	74,3	74,3	92,9
	Sangat Setuju	5	7,1	7,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.22**  
**Pendapat Responden terhadap Rumah Sakit Yadika Memberikan**  
**pelayanan yang baik tanpa membedakan status sosial.**

jaminan15					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	17,1	17,1	17,1
	Netral	7	10,0	10,0	27,1
	Setuju	42	60,0	60,0	87,1
	Sangat Setuju	9	12,9	12,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.23**

**Pendapat Responden terhadap Perilaku Petugas Rumah Sakit Yadika membuat pasien merasa percaya**

jaminan16					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	8,6	8,6	8,6
	Netral	2	2,9	2,9	11,4
	Setuju	26	37,1	37,1	48,6
	Sangat Setuju	36	51,4	51,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.24**

**Pendapat Responden terhadap rasa aman dan nyaman dalam mendapatkan pelayanan Rumah Sakit Yadika**

jaminan17					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	10,0	10,0	10,0
	Tidak Setuju	6	8,6	8,6	18,6
	Netral	3	4,3	4,3	22,9
	Setuju	54	77,1	77,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.25**

**Pendapat Responden terhadap Petugas Rumah Sakit Yadika dalam bersikap sopan terhadap pasien secara konsisten**

jaminan18					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	8,6	8,6	8,6
	Netral	9	12,9	12,9	21,4
	Setuju	17	24,3	24,3	45,7
	Sangat Setuju	38	54,3	54,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.26**  
**Pendapat Responden terhadap Petugas Rumah Sakit Yadika**  
**Memiliki kemampuan akan pengetahuan yang cukup untuk**  
**menjawab pertanyaan pasien**

Jaminan19					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	8,6	8,6	8,6
	Netral	15	21,4	21,4	30,0
	Setuju	28	40,0	40,0	70,0
	Sangat Setuju	21	30,0	30,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.27**  
**Pendapat Responden terhadap Petugas Rumah Sakit Yadika Mampu**  
**membuat menumbuhkan rasa percaya diri pasien**

jaminan20					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	10	14,3	14,3	14,3
	Tidak Setuju	7	10,0	10,0	24,3
	Netral	12	17,1	17,1	41,4
	Setuju	26	37,1	37,1	78,6
	Sangat Setuju	15	21,4	21,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.28**  
**Pendapat Responden terhadap Rumah Sakit Yadika Memberikan**  
**perhatian individu kepada pasien**

empati21					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	4,3	4,3	4,3
	Tidak Setuju	12	17,1	17,1	21,4
	Netral	6	8,6	8,6	30,0
	Setuju	37	52,9	52,9	82,9
	Sangat Setuju	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)



**Tabel 4.29**  
**Pendapat Responden terhadap Rumah Sakit Yadika Memahami**  
**kebutuhan Anda / Pasien secara spesifik**

empati22					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,9	2,9	2,9
	Tidak Setuju	14	20,0	20,0	22,9
	Netral	9	12,9	12,9	35,7
	Setuju	28	40,0	40,0	75,7
	Sangat Setuju	17	24,3	24,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.30**  
**Pendapat Responden terhadap Rumah Sakit Yadika Mengutamakan**  
**kepentingan pasien**

empati23					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,9	2,9	2,9
	Tidak Setuju	14	20,0	20,0	22,9
	Netral	11	15,7	15,7	38,6
	Setuju	28	40,0	40,0	78,6
	Sangat Setuju	15	21,4	21,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.31**  
**Pendapat Responden terhadap Rumah Sakit Yadika Memberikan**  
**waktu pelayanan yang cukup**

empati24					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,9	2,9	2,9
	Tidak Setuju	14	20,0	20,0	22,9
	Netral	10	14,3	14,3	37,1
	Setuju	28	40,0	40,0	77,1
	Sangat Setuju	16	22,9	22,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.32**  
**Pendapat Responden terhadap Rumah Sakit Yadika adalah sarana pelayanan kesehatan yang terbaik buat pasien**

empati25					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	8,6	8,6	8,6
	Tidak Setuju	10	14,3	14,3	22,9
	Netral	9	12,9	12,9	35,7
	Setuju	20	28,6	28,6	64,3
	Sangat Setuju	25	35,7	35,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.33**  
**Pendapat Responden terhadap menggunakan Rumah Sakit Yadika karena pelayanan jasa yang diberikan memuaskan pasien**

loyalitas1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	11,4	11,4	11,4
	Tidak Setuju	12	17,1	17,1	28,6
	Netral	3	4,3	4,3	32,9
	Setuju	34	48,6	48,6	81,4
	Sangat Setuju	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.34**  
**Pendapat Responden terhadap Promosi Rumah Sakit Yadika meningkatkan keinginan konsumen untuk melakukan pembelian**

loyalitas2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,9	2,9	2,9
	Tidak Setuju	17	24,3	24,3	27,1
	Netral	7	10,0	10,0	37,1
	Setuju	27	38,6	38,6	75,7
	Sangat Setuju	17	24,3	24,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.35**  
**Pendapat Responden terhadap Rumah Sakit Yadika dapat diandalkan untuk melayani dengan baik.**

loyalitas3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	11,4	11,4	11,4
	Tidak Setuju	13	18,6	18,6	30,0
	Netral	7	10,0	10,0	40,0
	Setuju	29	41,4	41,4	81,4
	Sangat Setuju	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.36**  
**Pendapat Responden terhadap Senang berobat ke Rumah Sakit Yadika**

loyalitas4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,9	2,9	2,9
	Tidak Setuju	17	24,3	24,3	27,1
	Netral	3	4,3	4,3	31,4
	Setuju	30	42,9	42,9	74,3
	Sangat Setuju	18	25,7	25,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.37**  
**Pendapat Responden terhadap Jika pasien pindah Rumah Sakit, Pelayanan yang diberikan belum tentu sama seperti yang diberikan Rumah Sakit Yadika**

loyalitas5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	11,4	11,4	11,4
	Tidak Setuju	12	17,1	17,1	28,6
	Netral	2	2,9	2,9	31,4
	Setuju	30	42,9	42,9	74,3
	Sangat Setuju	18	25,7	25,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.38**  
**Pendapat Responden terhadap pasien Percaya pada pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Yadika**

loyalitas6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	5,7	5,7	5,7
	Tidak Setuju	13	18,6	18,6	24,3
	Netral	5	7,1	7,1	31,4
	Setuju	36	51,4	51,4	82,9
	Sangat Setuju	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.39**  
**Pendapat Responden terhadap Petugas Rumah Sakit Yadika yang sangat bersahabat dalam memberikan Pelayanan sehingga pasien Senang**

loyalitas7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,9	2,9	2,9
	Tidak Setuju	17	24,3	24,3	27,1
	Netral	11	15,7	15,7	42,9
	Setuju	27	38,6	38,6	81,4
	Sangat Setuju	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.40**  
**Pendapat Responden terhadap Melakukan kunjungan ulang ke Rumah Sakit**

loyalitas8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,9	2,9	2,9
	Tidak Setuju	17	24,3	24,3	27,1
	Netral	7	10,0	10,0	37,1
	Setuju	25	35,7	35,7	72,9
	Sangat Setuju	19	27,1	27,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.41**  
**Pendapat Responden terhadap Membandingkan Rumah Sakit satu**  
**dengan lainnya akan menghabiskan banyak energi, tenaga, dan**  
**waktu, walaupun pasien punya cukup informasi**

		loyalitas9			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,9	2,9	2,9
	Tidak Setuju	17	24,3	24,3	27,1
	Netral	6	8,6	8,6	35,7
	Setuju	29	41,4	41,4	77,1
	Sangat Setuju	16	22,9	22,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.42**  
**Pendapat Responden terhadap Yakin dan Nyaman dengan Kualitas**  
**pelayanan Rumah Sakit Yadika**

		loyalitas10			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,9	2,9	2,9
	Tidak Setuju	17	24,3	24,3	27,1
	Netral	6	8,6	8,6	35,7
	Setuju	27	38,6	38,6	74,3
	Sangat Setuju	18	25,7	25,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.43**  
**Pendapat Responden terhadap menceritakan kelemahan Rumah**  
**Sakit lain**

		loyalitas11			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	5,7	5,7	5,7
	Tidak Setuju	14	20,0	20,0	25,7
	Netral	8	11,4	11,4	37,1
	Setuju	28	40,0	40,0	77,1
	Sangat Setuju	16	22,9	22,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.44**  
**Pendapat Responden terhadap Rumah Sakit Yadika ketika orang**  
**menanyakan pasien akan menyebutkan mengenai pelayanan Rumah**  
**Sakit yang baik**

loyalitas12					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	7,1	7,1	7,1
	Tidak Setuju	14	20,0	20,0	27,1
	Netral	6	8,6	8,6	35,7
	Setuju	32	45,7	45,7	81,4
	Sangat Setuju	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.45**  
**Pendapat Responden terhadap Rumah Sakit Yadika dengan senang**  
**menceritakan pengalaman menjadi pasien.**

loyalitas13					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	5,7	5,7	5,7
	Tidak Setuju	13	18,6	18,6	24,3
	Netral	10	14,3	14,3	38,6
	Setuju	31	44,3	44,3	82,9
	Sangat Setuju	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.46**  
**Pendapat Responden terhadap Kesiediaan memberikan rekomendasi**  
**kepada calon pasien yang lain**

loyalitas14					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	4,3	4,3	4,3
	Tidak Setuju	17	24,3	24,3	28,6
	Netral	11	15,7	15,7	44,3
	Setuju	26	37,1	37,1	81,4
	Sangat Setuju	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 4.47**  
**Pendapat Responden terhadap merekomendasikan Rumah Sakit**  
**Yadika kepada orang lain**

loyalitas15					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,4	1,4	1,4
	Tidak Setuju	10	14,3	14,3	15,7
	Netral	10	14,3	14,3	30,0
	Setuju	27	38,6	38,6	68,6
	Sangat Setuju	22	31,4	31,4	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

**Tabel 5.8**  
**Kualitas Layanan Petugas**

Statistics											
		buktifisik	kehandalan	responsif	jaminan	empati	Loyalitas				
N	Valid	70	70	70	70	70	70				
	Missing	0	0	0	0	0	0				
Mean		21,60	14,37	14,94	23,06	18,10	52,73				
Median		24,00	16,00	16,00	24,00	19,00	59,50				
Mode		24	16	16	24 <sup>a</sup>	21	30				
Std. Deviation		6,676	4,495	2,982	4,612	4,917	15,375				
Minimum		6	4	4	12	5	18				
Maximum		30	20	20	29	25	70				
Hasil	X1		X2		X3		X4		X5		
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	
Valid	TIDAK	23	32,9	27	38,6	4	5,7	28	40,0	34	48,6
	YA	47	67,1	43	61,4	66	94,3	42	60,0	36	51,4
	Total	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0

**Tabel 5.9**  
**Loyalitas Pasien**

Y					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK	35	50,0	50,0	50,0
	YA	35	50,0	50,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Validitastiapbutirpertanyaan  
Item-Total Statistic**

<b>Item-Total Statistics</b>						
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	R tabel	Validitas
buktifisik1	141,61	839,371	,810	,967	0,235	valid
buktifisik2	141,66	838,663	,819	,967	0,235	valid
buktifisik3	141,60	842,388	,792	,967	0,235	valid
buktifisik4	141,61	840,356	,786	,967	0,235	valid
buktifisik5	141,60	839,606	,808	,967	0,235	valid
buktifisik6	141,60	841,693	,823	,967	0,235	valid
keandalan7	141,59	837,811	,846	,966	0,235	valid
keandalan8	141,64	838,262	,855	,966	0,235	valid
keandalan9	141,61	838,240	,847	,966	0,235	valid
keandalan10	141,64	837,798	,842	,966	0,235	valid
responsif11	141,49	872,166	,499	,968	0,235	valid
responsif12	141,47	870,514	,540	,968	0,235	valid
responsif13	141,50	869,268	,534	,968	0,235	valid
responsif14	141,46	872,889	,465	,968	0,235	valid
jaminan15	141,53	870,659	,441	,968	0,235	valid
jaminan16	140,90	872,497	,414	,968	0,235	valid
jaminan17	141,73	866,114	,467	,968	0,235	valid
jaminan18	140,97	868,202	,448	,968	0,235	valid
Jaminan19	141,30	866,358	,511	,968	0,235	valid
jaminan20	141,80	864,597	,370	,969	0,235	valid
empati21	141,60	841,693	,823	,967	0,235	valid
empati22	141,59	837,811	,846	,966	0,235	valid
empati23	141,64	838,262	,855	,966	0,235	valid
empati24	141,61	838,240	,847	,966	0,235	valid
empati25	141,53	863,731	,381	,969	0,235	valid
loyalitas1	141,76	844,158	,656	,967	0,235	valid
loyalitas2	141,64	856,436	,537	,968	0,235	valid
loyalitas3	141,84	848,366	,596	,968	0,235	valid
loyalitas4	141,57	850,654	,619	,967	0,235	valid
loyalitas5	141,67	841,093	,668	,967	0,235	valid
loyalitas6	141,66	854,663	,582	,968	0,235	valid
loyalitas7	141,76	844,940	,739	,967	0,235	valid



loyalitas8	141,61	848,211	,646	,967	0,235	valid
loyalitas9	141,64	848,610	,660	,967	0,235	valid
loyalitas10	141,61	850,037	,626	,967	0,235	valid
loyalitas11	141,67	847,209	,659	,967	0,235	valid
loyalitas12	141,73	847,998	,647	,967	0,235	valid
loyalitas13	141,73	859,128	,514	,968	0,235	valid
loyalitas14	141,80	845,090	,714	,967	0,235	valid
loyalitas15	141,37	872,353	,342	,969	0,235	valid