

KUESIONER PENELITIAN

No. Responden _____

Tanggal Wawancara _____

KUESIONER HUBUNGAN BAHAN PEMASARAN DENGAN
LOYALITAS PASIEN DI ERHA DERMA CENTER
JAKARTA SELATAN TAHUN 2019

A. Identitas Responden

1. Nama :

2. Umur :

3. Pendidikan :

Tidak Sekolah SMA

SD Perguruan Tinggi

SMP

4. Pekerjaan

IRT Wiraswasta

Pekerja Swasta Lainnya.....

PNS

B. JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN

Berapa kali anda mengunjungi klinik erha khususnya Erha Klinik Dermacenter Pondok Indah dalam kurun waktu 3 bulan

No	Nama	Maret	April	Mei	Juni

C. Pertanyaan mengenai produk

Berilah tanda (√) pada kolom alternatif jawaban yang anda pilih!

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju (5)
S = Setuju (4)
KS = Kurang Setuju (3)
TS = Tidak Setuju (2)
STS = Sangat Tidak Setuju (1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS 5	S 4	KS 3	TS 2	STS 1
1.	Produk krim dan treatment di Erha memiliki kualitas yang bagus					
2.	Produk yang tersedia selalu lengkap dari krim perawatan untuk rambut sampai krim perawatan untuk kaki					
3.	Jenis produk sangat bervariasi seperti krim untuk kulit berjerawat dan krim untuk kulit tidak berjerawat					
4.	Produk dapat digunakan semua golongan umur					
5.	Bahan pembuatan produk sangat aman terutama untuk krim treatment (anastesi)					
6.	Di kemasan produk tertera logo BPOM					
7.	Alat untuk treatment sudah terregistrasi Dinkes					

D. Pernyataan Mengenai harga

Berilah tanda (√) pada kolom alternatif jawaban yang anda pilih!

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju (5)
S = Setuju (4)
KS = Kurang Setuju (3)
TS = Tidak Setuju (2)
STS = Sangat Tidak Setuju (1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS 5	S 4	KS 3	TS 2	STS 1
1	Harga untuk konsultasi, krim dan treatment di Erha sangat terjangkau					
2	Semakin tinggi grade produk atau treatment maka semakin tinggi harga yang diberikan					
3	Erha memberikan potongan harga dengan pembayaran menggunakan kartu baik debit maupun kredit					
4	Harga di erha diberikan sesuai dengan pelayanan seperti pelayanan VIP maupun pelayanan reguler					
5	Erha memberikan discount untuk krim dan treatment					

E. Pernyataan Mengenai tempat

Berilah tanda (√) pada kolom alternatif jawaban yang anda pilih!

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju (5)
 S = Setuju (4)
 KS = Kurang Setuju (3)
 TS = Tidak Setuju (2)
 STS = Sangat Tidak Setuju (1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS 5	S 4	KS 3	TS 2	STS 1
1.	Erha terletak di lokasi yang strategis					
2.	Erha mudah dijangkau dengan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi					
3.	Erha memiliki tempat parkir yang luas					

F. Pertanyaan Mengenai Promosi

Berilah tanda (√) pada kolom alternatif jawaban yang anda pilih!

Keterangan :

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

KS = Kurang Setuju (3)

TS = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS 5	S 4	KS 3	TS 2	STS 1
1.	Promosi yang dilakukan oleh Erha Klinik melalui iklan TV, instagram, baliho, internet dan brosur.					
2.	Erha menyediakan paket tindakan dengan melakukan 4x tindakan dengan mendapatkan gratis 1x.					
3.	Promo diadakan setiap bulan dan menjelang hari raya					
4.	Erha menginformasikan dan menawarkan produk baru lewat via telepon					

LAMPIRAN

Analisis Univariat

Loyal

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Loyal	50	61.7	61.7	61.7
Valid Loyal	31	38.3	38.3	100.0
Total	81	100.0	100.0	

Produk

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
kurang baik	23	28.4	28.4	28.4
Valid baik	58	71.6	71.6	100.0
Total	81	100.0	100.0	

Harga

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak terjangkau	25	30.9	30.9	30.9
Valid terjangkau	56	69.1	69.1	100.0
Total	81	100.0	100.0	

Tempat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
kurang baik	16	19.8	19.8	19.8
Valid baik	65	80.2	80.2	100.0
Total	81	100.0	100.0	

Promo

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
kurang baik	12	14.8	14.8	14.8
Valid baik	69	85.2	85.2	100.0
Total	81	100.0	100.0	

2. Analisis BIVARIAT

Variabel Produk

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Produk_kat * Loyal	81	100.0%	0	0.0%	81	100.0%

Produk_kat * Loyal Crosstabulation

		Loyal		Total		
		Tidak Loyal	Loyal			
Produk_kat	kurang baik	Count	18	5	23	
		Expected Count	14.2	8.8	23.0	
		% within Produk_kat	78.3%	21.7%	100.0%	
	baik	Count	32	26	58	
			Expected Count	35.8	22.2	58.0
			% within Produk_kat	55.2%	44.8%	100.0%
Total	Count	50	31	81		
		Expected Count	50.0	31.0	81.0	
		% within Produk_kat	61.7%	38.3%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	3.716 ^a	1	.054		
Continuity Correction ^b	2.803	1	.094		
Likelihood Ratio	3.923	1	.048		
Fisher's Exact Test				.076	.045
Linear-by-Linear Association	3.670	1	.055		
N of Valid Cases	81				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.80.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Produk_kat (kurang baik / baik)	2.925	.956	8.945
For cohort Loyal = Tidak Loyal	1.418	1.034	1.947
For cohort Loyal = Loyal	.485	.212	1.108
N of Valid Cases	81		

Variabel Harga

Universitas

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Harga_Kat * Loyal	81	100.0%	0	0.0%	81	100.0%

Harga_Kat * Loyal Crosstabulation

		Loyal		Total		
		Tidak Loyal	Loyal			
Harga_Kat	tidak terjangkau	Count	20	5	25	
		Expected Count	15.4	9.6	25.0	
		% within Harga_Kat	80.0%	20.0%	100.0%	
	terjangkau	Count	30	26	56	
			Expected Count	34.6	21.4	56.0
			% within Harga_Kat	53.6%	46.4%	100.0%
Total	Count	50	31	81		
		Expected Count	50.0	31.0	81.0	
		% within Harga_Kat	61.7%	38.3%	100.0%	

Universi
Esa

Universi
Esa

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5.110 ^a	1	.024		
Continuity Correction ^b	4.053	1	.044		
Likelihood Ratio	5.425	1	.020		
Fisher's Exact Test				.028	.020
Linear-by-Linear Association	5.047	1	.025		
N of Valid Cases	81				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.57.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Harga_Kat (tidak terjangkau / terjangkau)	3.467	1.140	10.538
For cohort Loyal = Tidak Loyal	1.493	1.092	2.042
For cohort Loyal = Loyal	.431	.187	.991
N of Valid Cases	81		

Variabel Tempat

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Tempat_Kat * Loyal	81	100.0%	0	0.0%	81	100.0%

Tempat_Kat * Loyal Crosstabulation

			Loyal		Total
			Tidak Loyal	Loyal	
Tempat_Kat	kurang baik	Count	8	8	16
		Expected Count	9.9	6.1	16.0
		% within Tempat_Kat	50.0%	50.0%	100.0%
Tempat_Kat	baik	Count	42	23	65
		Expected Count	40.1	24.9	65.0
		% within Tempat_Kat	64.6%	35.4%	100.0%
Total		Count	50	31	81
		Expected Count	50.0	31.0	81.0
		% within Tempat_Kat	61.7%	38.3%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1.161 ^a	1	.281		
Continuity Correction ^b	.625	1	.429		
Likelihood Ratio	1.137	1	.286		
Fisher's Exact Test				.390	.213
Linear-by-Linear Association	1.147	1	.284		
N of Valid Cases	81				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.12.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Tempat_Kat (kurang baik / baik)	.548	.182	1.652
For cohort Loyal = Tidak Loyal	.774	.459	1.304
For cohort Loyal = Loyal	1.413	.783	2.549
N of Valid Cases	81		

Variabel Promosi

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
promo_kat * Loyal	81	100.0%	0	0.0%	81	100.0%

Promo_kat * Loyal Crosstabulation

		Loyal		Total	
		Tidak Loyal	Loyal		
promo_kat	kurang baik	Count	3	9	12
		Expected Count	7.4	4.6	12.0
		% within promo_kat	25.0%	75.0%	100.0%
Total	baik	Count	47	22	69
		Expected Count	42.6	26.4	69.0
		% within promo_kat	68.1%	31.9%	100.0%
Total		Count	50	31	81
		Expected Count	50.0	31.0	81.0
		% within promo_kat	61.7%	38.3%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	8.044 ^a	1	.005		
Continuity Correction ^b	6.322	1	.012		
Likelihood Ratio	7.908	1	.005		
Fisher's Exact Test				.008	.006
Linear-by-Linear Association	7.944	1	.005		
N of Valid Cases	81				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.59.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for promo_kat (kurang baik / baik)	.156	.038	.634
For cohort Loyal = Tidak Loyal	.367	.136	.991
For cohort Loyal = Loyal	2.352	1.463	3.783
N of Valid Cases	81		