

LAMPIRAN



Lampiran 1

Permohonan Ijin Observasi Awal Penelitian



Nomor : 71/FIKES/KESMAS/UEU/XI/2021
Perihal : Surat Izin Observasi Penelitian

Jakarta, 15 November 2021

Kepada Yth,
Direktur Rumah Sakit St. Carolus Summarecon Serpong

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan tugas akhir (Skripsi) mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul maka bersama ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu dapat memberikan izin untuk Pengambilan Data guna penyusunan Proposal Skripsi kepada mahasiswa kami di instansi bapak/Ibu pimpin.

Adapun nama mahasiswa dan judul penelitian adalah sebagai berikut:

No	NAMA	NIM	NO. TELEPON	Judul
1.	Arum Fatma Sari	20190301276	085210022242	Hubungan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) 7P dengan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit St. Carolus Summarecon Serpong

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL



Dr. Aprilita Rina Yanti Eff., M.Biomed. Apt.
Dekan.

Lampiran 2

Surat Balasan Permohonan Ijin Observasi Awal Penelitian



No : 429/RS-CSS/SDM-U/SRT/XI/2021
Hal : Jawaban Permohonan Izin Observasi Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Esa Unggul
Jakarta, DKI Jakarta

Dengan hormat,

Menanggapi surat izin observasi penelitian no. 71/FIKES/KESMAS/UEU/XI/2021, melalui surat ini dapat kami sampaikan bahwa kami dapat menerima permohonan tersebut. Adapun mahasiswa yang akan melakukan pengambilan data penelitian, sesuai dengan data yang dilampirkan sebagai berikut :

No.	Nama Mahasiswa	NIM	Unit Kerja Pengambilan Data
1.	Arum Fatma Sari	20190301276	Marketing

Kami informasikan bahwa observasi dan pengambilan data penelitian bagi mahasiswa tersebut diatas, dapat dilaksanakan mulai tanggal 22 November 2021 – 31 Januari 2022.

Demikian informasi yang disampaikan, atas perhatian dan kepercayaannya kami ucapkan terima kasih.

Tangerang, 19 November 2021

Mengetahui,

Alexandra Lanny Melissa
Kepala Divisi SDM dan Umum

Menyetujui,

Dr. Indra, MARS
Direktur

Lampiran 3



**DEWAN PENEGAKAN KODE ETIK UNIVERSITAS ESA
UNGGUL KOMISI ETIK PENELITIAN**
Jl. Arjuna Utara No.9 Kebon Jeruk Jakarta Barat 11510
Telp. 021-5674223 email: dpke@esaunggul.ac.id

Nomor : 0923-02.064 /DPKE-KEP/FINAL-EA/UEU/II/2023

KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK
ETHICAL APPROVAL

Komisi Etik Penelitian Universitas Esa Unggul dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan subyek penelitian kesehatan, telah mengkaji dengan teliti protokol berjudul:

**HUBUNGAN BAURAN PEMASARAN (MARKETING MIX 7P) DENGAN LOYALITAS
PASIEAN RAWAT JALAN DI RS ST. CAROLUS SUMMARECON SERPONG TAHUN
2021**

Peneliti Utama : Arum Fatma Sari
Pembimbing : Evy Zellino SKM, MKM
Nama Institusi : Universitas Esa Unggul

dan telah menyetujui protokol tersebut di atas.

Jakarta, 18 Februari 2023

Pt. Ketua

Dr. CSP Wekadigunawan, DVM, MPH, PhD

- * Ethical approval berlaku satu tahun dari tanggal persetujuan.
- ** Peneliti berkewajiban
 1. Menjaga kerahasiaan identitas subyek penelitian
 2. Memberitahukan status penelitian apabila:
 - a. Setelah masa berlakunya keterangan lolos kaji etik, penelitian masih belum selesai, dalam hal ini ethical approval harus diperpanjang
 - b. Penelitian berhenti di tengah jalan
 3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan (serious adverse events).
 4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada subyek sebelum penelitian lolos kaji etik dan informed consent.

Lampiran 4**LEMBAR PERSETUJUAN INFORMAN PENELITIAN**

Judul Penelitian : Hubungan bauran pemasaran (*Marketing Mix*) 7P (*product, price, promotion, place, process, people, dan physical evidence*) dengan Loyalitas Pasien rawat jalan di Rumah Sakit St. Carolus Summarecon Serpong tahun 2021

Nama Peneliti : Arum Fatma Sari

Nomor Induk Mahasiswa : 20190301276

Nomor HP : 085210022242

Saya yang bertandatangan di bawah ini dengan secara sukarela dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun, bersedia berperan serta dalam penelitian ini. Peneliti akan menjamin kerahasiaan identitas responden dan menjaga privasi sebagaimana etika di dalam penelitian. Oleh karena itu, saya telah diminta dan telah menyetujui untuk dilakukan pengukuran Hubungan bauran pemasaran (*Marketing Mix*) 7P (*product, price, promotion, place, process, people, dan physical evidence*) dengan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit St. Carolus Summarecon Serpong sebagai responden atau informan dalam penelitian ini. Peneliti telah menjelaskan tentang penelitian ini beserta dengan tujuan penelitiannya yaitu untuk mengetahui hubungan bauran pemasaran (*Marketing Mix*) 7P (*product, price, promotion, place, process, people, dan physical evidence*) dengan Loyalitas Pasien rawat jalan di Rumah Sakit St. Carolus Summarecon Serpong.

Dengan demikian, saya menyatakan kesediaan saya dan tidak keberatan memberi informasi dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada saya, hal ini dilakukan hanya untuk tujuan penelitian dengan berjudul Hubungan bauran pemasaran (*Marketing Mix*) 7P (*product, price, promotion, place, process, people, dan physical evidence*) dengan Loyalitas Pasien rawat jalan di Rumah Sakit St. Carolus Summarecon Serpong tahun 2021, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

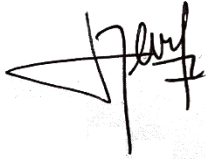
Usia :

Pendidikan Terakhir :

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebaik-baiknya tanpa paksaan dari pihak manapun.

Peneliti

Responden



(Arum Fatma Sari)

(.....)

Lampiran 5

KUESIONER PENELITIAN

**HUBUNGAN BAURAN PEMASARAN (*MARKETING MIX*) 7P
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
ST. CAROLUS SUMMARECON SERPONG**

I. Karakteristik Responden

- a. Nama Responden :
 b. Umur :
 c. Jenis Kelamin :
 d. Pendidikan :
 e. Pekerjaan :

II. Kuesioner tentang loyalitas pasien.

Berikan tanda (√) jika anda setuju dengan jawaban tersebut:

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
Behavioral loyalty					
1.	Setiap layanan kesehatan yang saya dapatkan membuat saya ingin kembali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sama				
2.	Setiap ada program layanan baru di Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong, saya selalu ingin merasakannya				
Attitudinal Loyalty					
3.	Saya sangat menyukai layanan dari Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong				
4.	Saya paling menyukai layanan dari Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong diantara layanan rumah sakit lainnya				
5.	Saya dapat menyebut diri saya adalah pelanggan setia Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong				
Cognitive Loyalty					

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
6.	Menurut saya, layanan kesehatan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong adalah pilihan yang terbaik				
7.	Saya semakin yakin sebagai pelanggan yang loyal terhadap pelayanan kesehatan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong				
8.	Saya mempunyai komitmen untuk selalu menggunakan layanan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong				

III. Kuesioner tentang bauran pemasaran

Berikan tanda (√) jika anda setuju dengan jawaban tersebut:

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
Product					
1	Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong menawarkan layanan kesehatan yang terbaru				
2	Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong menawarkan banyak varian layanan kesehatan				
3	Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong menampilkan karyawan yang menarik				
4	Layanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong memiliki pembaharuan setiap waktu				
5	Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong memiliki layanan kesehatan yang lengkap				
Price					
1	Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong menawarkan harga sesuai dengan kualitas pelayanan				
2	Rumah Sakit ST. Carolus				

	Summarecon Serpong menawarkan harga yang terjangkau bagi tiap kalangan				
3	Harga Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong bersaing dengan pesaing yang lain				
4	Harga sesuai dengan fasilitas rawat jalan				
5	Proses pembayaran administrasi di rawat jalan tidak terlalu ribet				
Promotion					
1	Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong menawarkan promosi untuk beberapa layanan khusus				
2	Mengetahui informasi positif tentang Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong dari teman yang sudah pernah berobat jalan				
3	Promosi yang dilakukan oleh Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong sesuai dengan ketentuan yang berlaku				
4	Penempatan papan nama Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong mudah terlihat oleh masyarakat				
5	Papan nama Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong terlihat jelas meskipun malam hari				
Process					
1	Proses pelayanan rawat jalan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong relatif cepat				
2	Proses karyawan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong dalam melayani pasien sangat cekatan atau sigap				
3	Karyawan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan				
4	Proses dalam mendapatkan layanan kesehatan di Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon				

	Serpong relatif mudah				
5	Proses administrasi Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong sangat cepat				
Place					
1	Unit rawat jalan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong memiliki tempat yang nyaman				
2	Unit rawat jalan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong memiliki tempat yang bersih				
3	Lokasi Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong sangat strategis				
4	Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong memiliki tempat yang mudah diakses				
5	Unit rawat jalan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong sangat aman				
People					
1	Sikap dan pelayanan karyawan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong terhadap pasien ramah dan baik				
2	Penampilan karyawan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong rapih				
3	Karyawan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong bekerja secara optimal				
4	Karyawan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong memberikan pelayanan yang baik				
5	Karyawan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong sangat profesional				
Pysical Evidance					
1	Interior di Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong menarik				
2	Ketersediaan dan kebersihan toilet di Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong cukup bersih				

3	Tampilan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong yang menarik minat untuk berkunjung				
4	Fasilitas Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong sangat lengkap				
5	Kondisi ruangan perawatan pasien sangat bersih dan nyaman				

Lampiran 6

Uji Validitas dan realibilitas

Loyalitas

R tabel 0,374

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.953	.957	10

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
Saya telah menggunakan layanan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong lebih dari 3x (tiga kali)	30.60	27.559	.660	.617	.954
Setiap layanan kesehatan yang saya dapatkan membuat saya ingin kembali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sama	30.87	24.809	.879	.885	.944
Setiap ada program layanan baru di Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong, saya selalu ingin merasakannya	31.17	24.006	.769	.924	.950
Saya menggunakan layanan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong lebih dari satu kali dalam setiap kunjungan rumah sakit	31.20	22.648	.833	.922	.949
Saya sangat menyukai layanan dari Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong	30.77	26.668	.740	.812	.951
Saya paling menyukai layanan dari Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong diantara layanan rumah sakit lainnya	30.93	25.444	.774	.856	.949
Saya dapat menyebut diri saya adalah pelanggan setia rumah sakit ST. Carolus summarecon Serpong	30.83	24.695	.901	.939	.943

Menurut saya, layanan kesehatan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong adalah pilihan yang terbaik	30.93	25.375	.786	.836	.948
Saya semakin yakin sebagai pelanggan yang loyal terhadap pelayanan kesehatan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong	30.97	24.861	.884	.909	.944
Saya mempunyai komitmen untuk selalu menggunakan layanan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong	31.03	24.102	.876	.944	.944

Product

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.934	.945	5

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
Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong menawarkan layanan kesehatan yang terbaru	13.33	8.092	.786	.736	.926
Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong menawarkan banyak varian layanan kesehatan	13.23	7.289	.897	.809	.905
Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong menampilkan karyawan yang menarik	12.93	8.271	.845	.716	.919
Layanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong memiliki pembaharuan setiap waktu	13.13	7.844	.912	.840	.906
Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong memiliki layanan kesehatan yang lengkap	13.37	6.585	.794	.712	.940

Harga**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.931	.931	5

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
Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong menawarkan harga sesuai dengan kualitas pelayanan	12.30	8.631	.765	.654	.925
Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong menawarkan harga yang terjangkau bagi tiap kalangan	12.83	8.489	.825	.725	.914
Harga Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong bersaing dengan pesaing yang lain	12.33	9.264	.727	.571	.932
Harga sesuai dengan fasilitas rawat jalan	12.60	7.903	.873	.860	.905
Proses pembayaran administrasi di rawat jalan tidak terlalu ribet	12.60	7.766	.909	.872	.897

Promosi**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.923	.928	5

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
Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong menawarkan promosi untuk beberapa layanan khusus	13.10	8.093	.885	.846	.889
Mengetahui informasi positif tentang Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong dari teman yang sudah pernah berobat jalan	13.13	8.878	.698	.783	.926
Promosi yang dilakukan oleh Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong sesuai dengan ketentuan yang berlaku	12.97	9.620	.771	.719	.917
Penempatan papan nama Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong mudah terlihat oleh masyarakat	13.10	8.852	.805	.906	.906
Papan nama Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong terlihat jelas meskipun malam hari	13.30	6.976	.915	.931	.886

Proses

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.937	.937	5

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
Proses pelayanan rawat jalan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong relatif cepat	13.90	5.197	.773	.	.935
Proses karyawan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong dalam melayani pasien sangat cekatan atau sigap	13.57	5.151	.883	.	.913

Karyawan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan	13.63	4.999	.943	.	.902
Proses dalam mendapatkan layanan kesehatan di Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong relatif mudah	13.63	4.999	.943	.	.902
Proses administrasi Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong sangat cepat	13.80	5.821	.636	.	.956

Tempat

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.915	.938	5

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
Unit rawat jalan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong memiliki tempat yang nyaman	13.33	8.092	.816	.832	.895
Unit rawat jalan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong memiliki tempat yang bersih	13.23	8.737	.811	.858	.906
Lokasi Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong sangat strategis	13.63	5.757	.942	.934	.867
Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong memiliki tempat yang mudah diakses	13.63	6.171	.828	.890	.898
Unit rawat jalan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong sangat aman	13.37	8.516	.774	.740	.906

People**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
1.000	1.000	5

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
Sikap dan pelayanan karyawan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong terhadap pasien ramah dan baik	14.27	6.271	1.000	.	1.000
Penampilan karyawan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong rapih	14.27	6.271	1.000	.	1.000
Karyawan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong bekerja secara optimal	14.27	6.271	1.000	.	1.000
Karyawan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong memberikan pelayanan yang baik	14.27	6.271	1.000	.	1.000
Karyawan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong sangat profesional	14.27	6.271	1.000	.	1.000

Physical Evidance**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.912	.917	5

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
Interior di Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong menarik	12.90	6.507	.884	.936	.872
Ketersediaan dan kebersihan toilet di Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong cukup bersih	12.73	7.168	.773	.939	.896
Tampilan Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong yang menarik minat untuk berkunjung	13.03	5.895	.826	.895	.885
Fasilitas Rumah Sakit ST. Carolus Summarecon Serpong sangat lengkap	13.30	6.631	.699	.593	.911
Kondisi ruangan perawatan pasien sangat bersih dan nyaman	12.83	7.040	.755	.916	.898

Uji Normalitas

Loyalitas

Case Processing Summary

	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
loyalitas	371	100.0%	0	0.0%	371	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
loyalitas pasien	Mean	27.27	.149	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	26.98	
		Upper Bound	27.57	
	5% Trimmed Mean	27.45		
	Median	27.00		
	Variance	8.222		
	Std. Deviation	2.867		
	Minimum	18		
	Maximum	32		
	Range	14		
	Interquartile Range	3		
	Skewness	-.733	.127	
	Kurtosis	1.729	.253	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
loyalitas pasien	.165	371	.000	.911	371	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Marketing mix 7P**Descriptives**

		Statistic	Std. Error	
marketing mix	Mean	117.78	.706	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	116.40	
		Upper Bound	119.17	
	5% Trimmed Mean	119.00		
	Median	119.00		
	Variance	184.921		
	Std. Deviation	13.599		
	Minimum	62		
	Maximum	140		
	Range	78		
	Interquartile Range	5		
	Skewness	-1.889	.127	
	Kurtosis	6.049	.253	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
marketing mix	.272	371	.000	.780	371	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Product**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
product	371	100.0%	0	0.0%	371	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
product	Mean	16.88	.116	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	16.65	
		Upper Bound	17.11	
	5% Trimmed Mean	17.07		
	Median	17.00		
	Variance	5.018		
	Std. Deviation	2.240		
	Minimum	8		
	Maximum	20		

Range	12	
Interquartile Range	2	
Skewness	-1.593	.127
Kurtosis	4.762	.253

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
product	.208	371	.000	.842	371	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Harga

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
price	371	100.0%	0	0.0%	371	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
price	Mean	16.53	.126	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	16.28	
		Upper Bound	16.77	
	5% Trimmed Mean	16.79		
	Median	17.00		
	Variance	5.920		
	Std. Deviation	2.433		
	Minimum	6		
	Maximum	20		
	Range	14		
	Interquartile Range	2		
	Skewness	-2.332	.127	
	Kurtosis	7.719	.253	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
price	.223	371	.000	.764	371	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Promosi**Case Processing Summary**

	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
promotion	371	100.0%	0	0.0%	371	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
promotion	Mean	16.52	.120	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	16.28	
		Upper Bound	16.75	
	5% Trimmed Mean	16.71		
	Median	17.00		
	Variance	5.310		
	Std. Deviation	2.304		
	Minimum	8		
	Maximum	20		
	Range	12		
	Interquartile Range	1		
	Skewness	-1.310	.127	
	Kurtosis	3.668	.253	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
promotion	.220	371	.000	.834	371	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Place**Case Processing Summary**

	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
place	371	100.0%	0	0.0%	371	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
place	Mean	16.98	.114	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	16.76	
		Upper Bound	17.21	
	5% Trimmed Mean	17.18		
	Median	17.00		
	Variance	4.794		
	Std. Deviation	2.190		
	Minimum	10		
	Maximum	20		
	Range	10		
	Interquartile Range	2		
	Skewness	-1.237	.127	
	Kurtosis	2.362	.253	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
place	.220	371	.000	.853	371	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Process

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
process	371	100.0%	0	0.0%	371	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
process	Mean	17.10	.097	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	16.91	
		Upper Bound	17.29	
	5% Trimmed Mean	17.21		
	Median	17.00		
	Variance	3.465		
	Std. Deviation	1.861		
	Minimum	10		
	Maximum	20		

Range	10	
Interquartile Range	2	
Skewness	-1.194	.127
Kurtosis	3.801	.253

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
process	.192	371	.000	.865	371	.000

a. Lilliefors Significance Correction

People

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
people	371	100.0%	0	0.0%	371	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
people	Mean	17.32	.107	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	17.11	
		Upper Bound	17.53	
	5% Trimmed Mean	17.45		
	Median	17.00		
	Variance	4.256		
	Std. Deviation	2.063		
	Minimum	10		
	Maximum	20		
	Range	10		
	Interquartile Range	3		
	Skewness	-.885	.127	
	Kurtosis	2.279	.253	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
people	.160	371	.000	.860	371	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Physical evidence**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
pysical_ev	371	100.0%	0	0.0%	371	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
pysical_ev	Mean	16.45	.109
pysical_ev	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	16.24
		Upper Bound	16.67
pysical_ev	5% Trimmed Mean	16.59	
pysical_ev	Median	16.00	
pysical_ev	Variance	4.405	
pysical_ev	Std. Deviation	2.099	
pysical_ev	Minimum	10	
pysical_ev	Maximum	20	
pysical_ev	Range	10	
pysical_ev	Interquartile Range	2	
pysical_ev	Skewness	-.837	.127
pysical_ev	Kurtosis	1.976	.253

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
pysical_ev	.237	371	.000	.865	371	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Analisis Univariat

loyalitasTF

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Loyal	110	29.6	29.6	29.6
	Loyal	261	70.4	70.4	100.0
Total		371	100.0	100.0	

bauran7P

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	150	40.4	40.4	40.4
	Baik	221	59.6	59.6	100.0
Total		371	100.0	100.0	

produkTF

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Lengkap	116	31.3	31.3	31.3
	Lengkap	255	68.7	68.7	100.0
Total		371	100.0	100.0	

hargaTF

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Terjangkau	135	36.4	36.4	36.4
	Terjangkau	236	63.6	63.6	100.0
Total		371	100.0	100.0	

promosiTF

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah Didapat	142	38.3	38.3	38.3
	Mudah didapat	229	61.7	61.7	100.0
Total		371	100.0	100.0	

tempatTF

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah dijangkau	105	28.3	28.3	28.3
	Mudah dijangkau	266	71.7	71.7	100.0
Total		371	100.0	100.0	

prosesTF

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak sesuai standar	106	28.6	28.6	28.6
	Sesuai standar	265	71.4	71.4	100.0
Total		371	100.0	100.0	

orgTF

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	106	28.6	28.6	28.6
	Baik	265	71.4	71.4	100.0
Total		371	100.0	100.0	

fisikTF

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Nyaman	66	17.8	17.8	17.8
	Nyaman	305	82.2	82.2	100.0
Total		371	100.0	100.0	

loyal1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	10	2.7	2.7	2.7
	setuju	226	60.9	60.9	63.6
	sangat setuju	135	36.4	36.4	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

loyal2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	34	9.2	9.2	9.2
	setuju	187	50.4	50.4	59.6
	sangat setuju	150	40.4	40.4	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

loyal3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	setuju	250	67.4	67.4	67.4
	sangat setuju	121	32.6	32.6	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

loyal4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	10	2.7	2.7	2.7
	setuju	110	29.6	29.6	32.3
	sangat setuju	251	67.7	67.7	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

loyal5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	10	2.7	2.7	2.7
	setuju	233	62.8	62.8	65.5
	sangat setuju	128	34.5	34.5	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

loyal6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	10	2.7	2.7	2.7
	setuju	135	36.4	36.4	39.1
	sangat setuju	226	60.9	60.9	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

loyal7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	10	2.7	2.7	2.7
	setuju	246	66.3	66.3	69.0
	sangat setuju	115	31.0	31.0	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

loyal8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	20	5.4	5.4	5.4
	setuju	158	42.6	42.6	48.0
	sangat setuju	193	52.0	52.0	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

produk1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	24	6.5	6.5	6.5
	setuju	81	21.8	21.8	28.3
	sangat setuju	266	71.7	71.7	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

produk2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	10	2.7	2.7	2.7
	setuju	274	73.9	73.9	76.5
	sangat setuju	87	23.5	23.5	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

produk3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	10	2.7	2.7	2.7
	setuju	162	43.7	43.7	46.4
	sangat setuju	199	53.6	53.6	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

produk4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	14	3.8	3.8	3.8
	setuju	230	62.0	62.0	65.8
	sangat setuju	127	34.2	34.2	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

produk5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	20	5.4	5.4	5.4
	kurang setuju	5	1.3	1.3	6.7
	setuju	214	57.7	57.7	64.4
	sangat setuju	132	35.6	35.6	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

price1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	10	2.7	2.7	2.7
	setuju	254	68.5	68.5	71.2
	sangat setuju	107	28.8	28.8	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

price2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	10	2.7	2.7	2.7
	kurang setuju	29	7.8	7.8	10.5

	setuju	271	73.0	73.0	83.6
	sangat setuju	61	16.4	16.4	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

price3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	20	5.4	5.4	5.4
	setuju	101	27.2	27.2	32.6
	sangat setuju	250	67.4	67.4	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

price4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	10	2.7	2.7	2.7
	kurang setuju	19	5.1	5.1	7.8
	setuju	271	73.0	73.0	80.9
	sangat setuju	71	19.1	19.1	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

price5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	10	2.7	2.7	2.7
	kurang setuju	19	5.1	5.1	7.8
	setuju	98	26.4	26.4	34.2
	sangat setuju	244	65.8	65.8	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

promo1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	10	2.7	2.7	2.7
	kurang setuju	5	1.3	1.3	4.0
	setuju	216	58.2	58.2	62.3
	sangat setuju	140	37.7	37.7	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

promo2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	5	1.3	1.3	1.3
	kurang setuju	20	5.4	5.4	6.7
	setuju	239	64.4	64.4	71.2
	sangat setuju	107	28.8	28.8	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

promo3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	10	2.7	2.7	2.7
	setuju	114	30.7	30.7	33.4
	sangat setuju	247	66.6	66.6	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

promo4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	5	1.3	1.3	1.3
	kurang setuju	10	2.7	2.7	4.0
	setuju	248	66.8	66.8	70.9
	sangat setuju	108	29.1	29.1	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

promo5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	20	5.4	5.4	5.4
	kurang setuju	10	2.7	2.7	8.1
	setuju	245	66.0	66.0	74.1
	sangat setuju	96	25.9	25.9	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

place1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	10	2.7	2.7	2.7
	setuju	94	25.3	25.3	28.0
	sangat setuju	267	72.0	72.0	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

place2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	setuju	265	71.4	71.4	71.4
	sangat setuju	106	28.6	28.6	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

place3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	20	5.4	5.4	5.4
	kurang setuju	5	1.3	1.3	6.7
	setuju	87	23.5	23.5	30.2
	sangat setuju	259	69.8	69.8	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

place4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	20	5.4	5.4	5.4
	kurang setuju	5	1.3	1.3	6.7
	setuju	246	66.3	66.3	73.0
	sangat setuju	100	27.0	27.0	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

place5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	5	1.3	1.3	1.3
	setuju	257	69.3	69.3	70.6
	sangat setuju	109	29.4	29.4	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

proses1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	20	5.4	5.4	5.4
	setuju	106	28.6	28.6	34.0
	sangat setuju	245	66.0	66.0	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

proses2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	10	2.7	2.7	2.7
	setuju	252	67.9	67.9	70.6
	sangat setuju	109	29.4	29.4	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

proses3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	10	2.7	2.7	2.7
	setuju	86	23.2	23.2	25.9
	sangat setuju	275	74.1	74.1	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

proses4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	10	2.7	2.7	2.7
	setuju	248	66.8	66.8	69.5
	sangat setuju	113	30.5	30.5	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

Universitas

Univers
Esa**proses5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	10	2.7	2.7	2.7
	setuju	263	70.9	70.9	73.6
	sangat setuju	98	26.4	26.4	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

org1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	10	2.7	2.7	2.7
	setuju	76	20.5	20.5	23.2
	sangat setuju	285	76.8	76.8	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

org2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	10	2.7	2.7	2.7
	setuju	252	67.9	67.9	70.6
	sangat setuju	109	29.4	29.4	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

org3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	10	2.7	2.7	2.7
	setuju	236	63.6	63.6	66.3
	sangat setuju	125	33.7	33.7	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

Univers
Esa

org4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	10	2.7	2.7	2.7
	setuju	80	21.6	21.6	24.3
	sangat setuju	281	75.7	75.7	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

org5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	10	2.7	2.7	2.7
	setuju	250	67.4	67.4	70.1
	sangat setuju	111	29.9	29.9	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

PE1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	20	5.4	5.4	5.4
	setuju	82	22.1	22.1	27.5
	sangat setuju	269	72.5	72.5	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

PE2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	10	2.7	2.7	2.7
	setuju	260	70.1	70.1	72.8
	sangat setuju	101	27.2	27.2	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

PE3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	10	2.7	2.7	2.7
	kurang setuju	15	4.0	4.0	6.7
	setuju	255	68.7	68.7	75.5
	sangat setuju	91	24.5	24.5	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

PE4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	53	14.3	14.3	14.3
	setuju	227	61.2	61.2	75.5
	sangat setuju	91	24.5	24.5	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

PE5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	15	4.0	4.0	4.0
	setuju	236	63.6	63.6	67.7
	sangat setuju	120	32.3	32.3	100.0
	Total	371	100.0	100.0	

Analisis Bivariat

bauran7P * loyalitasTF Crosstabulation

		loyalitasTF		Total	
		Tidak Loyal	Loyal		
bauran7P	Tidak Baik	Count	69	81	150
		% within bauran7P	46.0%	54.0%	100.0%
	Baik	Count	41	180	221
		% within bauran7P	18.6%	81.4%	100.0%
Total		Count	110	261	371
		% within bauran7P	29.6%	70.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	32.273 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	30.971	1	.000		
Likelihood Ratio	32.043	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	32.186	1	.000		
N of Valid Cases	371				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 44.47.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for bauran7P (Tidak Baik / Baik)	3.740	2.344	5.966
For cohort loyalitasTF = Tidak Loyal	2.480	1.789	3.436
For cohort loyalitasTF = Loyal	.663	.565	.778
N of Valid Cases	371		

produkTF * loyalitasTF Crosstabulation

		loyalitasTF		Total	
		Tidak Loyal	Loyal		
produkTF	Tidak Lengkap	Count	78	38	116
		% within produkTF	67.2%	32.8%	100.0%
	Lengkap	Count	32	223	255
		% within produkTF	12.5%	87.5%	100.0%
Total	Count	110	261	371	
	% within produkTF	29.6%	70.4%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	114.338 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	111.731	1	.000		
Likelihood Ratio	111.668	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	114.030	1	.000		
N of Valid Cases	371				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 34.39.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for produkTF (Tidak Lengkap / Lengkap)	14.304	8.367	24.455
For cohort loyalitasTF = Tidak Loyal	5.358	3.783	7.589
For cohort loyalitasTF = Loyal	.375	.287	.488
N of Valid Cases	371		

hargaTF * loyalitasTF Crosstabulation

			loyalitasTF		Total
			Tidak Loyal	Loyal	
hargaTF	Tidak Terjangkau	Count	69	66	135
		% within hargaTF	51.1%	48.9%	100.0%
1		Count	41	195	236
		% within hargaTF	17.4%	82.6%	100.0%
Total		Count	110	261	371
		% within hargaTF	29.6%	70.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	46.863 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	45.260	1	.000		
Likelihood Ratio	46.008	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	46.737	1	.000		
N of Valid Cases	371				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 40.03.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for hargaTF (Tidak Terjangkau / 1)	4.972	3.087	8.009
For cohort loyalitasTF = Tidak Loyal	2.942	2.129	4.066
For cohort loyalitasTF = Loyal	.592	.493	.710
N of Valid Cases	371		

promoTF * loyalitasTF Crosstabulation

		loyalitasTF		Total	
		Tidak Loyal	Loyal		
promoTF	Tidak Mudah didapat	Count	65	77	142
		% within promoTF	45.8%	54.2%	100.0%
	Mudah Didapat	Count	45	184	229
		% within promoTF	19.7%	80.3%	100.0%
Total	Count	110	261	371	
	% within promoTF	29.6%	70.4%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	28.678 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	27.439	1	.000		
Likelihood Ratio	28.249	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	28.600	1	.000		
N of Valid Cases	371				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 42.10.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for promoTF (Tidak Mudah didapat / Mudah Didapat)	3.452	2.170	5.489
For cohort loyalitasTF = Tidak Loyal	2.329	1.696	3.199
For cohort loyalitasTF = Loyal	.675	.573	.795
N of Valid Cases	371		

tempatTF * loyalitasTF Crosstabulation

		loyalitasTF		Total	
		Tidak Loyal	Loyal		
tempatTF	Tidak Mudah Dijangkau	Count	72	33	105
		% within tempatTF	68.6%	31.4%	100.0%
	Mudah Dijangkau	Count	38	228	266
		% within tempatTF	14.3%	85.7%	100.0%
Total		Count	110	261	371
		% within tempatTF	29.6%	70.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	106.361 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	103.774	1	.000		
Likelihood Ratio	102.132	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	106.074	1	.000		
N of Valid Cases	371				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 31.13.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for tempatTF (Tidak Mudah Dijangkau / Mudah Dijangkau)	13.091	7.656	22.383
For cohort loyalitasTF = Tidak Loyal	4.800	3.480	6.621
For cohort loyalitasTF = Loyal	.367	.275	.488
N of Valid Cases	371		

prosesTF * loyalitasTF Crosstabulation

		loyalitasTF		Total	
		Tidak Loyal	Loyal		
prosesTF	Tidak sesuai Standar	Count	65	41	106
		% within prosesTF	61.3%	38.7%	100.0%
	Sesuai Standar	Count	45	220	265
		% within prosesTF	17.0%	83.0%	100.0%
Total	Count	110	261	371	
	% within prosesTF	29.6%	70.4%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	71.364 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	69.254	1	.000		
Likelihood Ratio	68.110	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	71.171	1	.000		
N of Valid Cases	371				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 31.43.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for prosesTF (Tidak sesuai Standar / Sesuai Standar)	7.751	4.675	12.850
For cohort loyalitasTF = Tidak Loyal	3.611	2.659	4.905
For cohort loyalitasTF = Loyal	.466	.364	.596
N of Valid Cases	371		

orgTF * loyalitasTF Crosstabulation

		loyalitasTF		Total	
		Tidak Loyal	Loyal		
orgTF	Tidak Baik	Count	57	49	106
		% within orgTF	53.8%	46.2%	100.0%
	Baik	Count	53	212	265
		% within orgTF	20.0%	80.0%	100.0%
Total		Count	110	261	371
		% within orgTF	29.6%	70.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	41.404 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	39.801	1	.000		
Likelihood Ratio	39.480	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	41.293	1	.000		
N of Valid Cases	371				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 31.43.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for orgTF (Tidak Baik / Baik)	4.653	2.861	7.566
For cohort loyalitasTF = Tidak Loyal	2.689	1.995	3.624
For cohort loyalitasTF = Loyal	.578	.467	.716
N of Valid Cases	371		

buktifisikTF * loyalitasTF Crosstabulation

		loyalitasTF		Total	
		Tidak Loyal	Loyal		
buktifisikTF	Tidak Nyaman	Count	57	9	66
		% within buktifisikTF	86.4%	13.6%	100.0%
	Nyaman	Count	53	252	305
		% within buktifisikTF	17.4%	82.6%	100.0%
Total		Count	110	261	371
		% within buktifisikTF	29.6%	70.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	123.798 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	120.513	1	.000		
Likelihood Ratio	116.753	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	123.464	1	.000		
N of Valid Cases	371				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 19.57.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for buktifisikTF (Tidak Nyaman / Nyaman)	30.113	14.043	64.574
For cohort loyalitasTF = Tidak Loyal	4.970	3.821	6.464
For cohort loyalitasTF = Loyal	.165	.090	.304
N of Valid Cases	371		