

LAMPIRAN - LAMPIRAN

KUISIONER

Bersama ini saya sampaikan daftar pertanyaan kepada kosumen Klinik Kecantikan Erha permohonan agar berkenaan kiranya meluangkan waktu untuk mengisinya.

Pertanyaan dalam daftar ini berkenan dengan tanggapan anda terkait dengan manajemen hubungan pelanggan dan kualitas produk yang telah diberikan oleh konsumen klinik kecantikan Erha yang saya temui di beberapa mall kota Tangerang.

Atas kesediaan anda memberikan jawaban, sebelum dan sesudahnya saya ucapkan terimakasih.

Data Responden

Petunjuk

Isilah data responden sesuai dengan data yang tersedia dengan tanda silang (X).

1. Pekerjaan
 - a. Mahasiswa/siswi
 - b. Ibu rumah tangga
 - c. Karyawati
 - d. Lainnya (sebutkan).....

2. Usia
 - a. 17 - 22 tahun
 - b. 23 – 28 tahun
 - c. 29– 34 tahun
 - d. > 35 tahun

3. Pendidikan Terakhir
 - a. SMA
 - b. S1
 - c. S2
 - d. S3
 - e. Lainnya (sebutkan)

4. Penghasilan Perbulan
 - a. Rp 1.000.000 – Rp3.000.000
 - b. Rp3.000.000 – Rp4.000.000
 - c. RP 5.000.000 – Rp 6.000.000
 - d. Rp 6.000.000

5. Sudah berapa lama menggunakan Erha :
- < 3 bulan
 - 3 - 4 bulan
 - 6 - 12 bulan
 - 1-2 tahun
 - >2 tahun
6. Pernah berpindah ke klinik kecantikan lainnya
- Ya
 - Tidak

Jika jawab “Ya” sebutkan nama klinik kecantikannya :

PETUNJUK

Isilah semua pernyataan dalam kuesioner sesuai dengan kenyataan, dengan cara memberikan tanda (√) pada kotak pilihan yang sudah tersedia.

Keterangan :

1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	S	Setuju
4	SS	Sangat Setuju

1	STP	Sangat Tidak Puas
2	TP	Tidak Puas
3	P	Puas
4	SP	Sangat Puas

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa informasi yang di berikan oleh customer service klinik ERHA sudah jelas dan dapat di mengerti dengan baik				
2	Klinik ERHA memiliki komunikasi yang baik dengan pelanggan				
3	Saya merasa dalam melayani customer service klinik ERHA jelas dan mudah di pahami				
4	Saya merasa puas dengan perawatan yang saya dapatkan di klinik erha				
5	Saya merasa klinik erha dengan pelanggannya mempunyai hubungan yang baik dalam memberikan informasi				
6	Saya merasa perawatan yang di berikan klinik erha berkualitas baik				
7	Klinik erha menggunakan alat-alat teknologi yang canggih dalam perawatannya				
8	Klinik erha memperkenalkan kliniknya dengan mempunyai web sendiri				
9	klinik erha memanfaatkan web untuk dapat mempermudah konsumen mencari informasi				
10	Produk ERHA membuat wajah lebih cantik				
11	Produk ERHA membuat wajah lebih bersinar				
12	Produk ERHA terbuat dari bahan alami				
13	Produk ERHA aman untuk digunakan				
14	Produk ERHA digunakan dalam jangka waktu yang lama				
15	Produk erha digunakan tidak mudah luntur				
16	Kemasan produk ERHA yang mudah untuk dibawa				
17	Produk ERHA memiliki kemasan yang bervariasi				
18	Produk ERHA memiliki citra merek yang baik				
19	Produk ERHA memiliki daya saing yang tinggi				
20	Saya akan merekomendasikan klinik ERHA kepada orang lain				
21	Sebagai pengguna produk ERHA, saya akan memberikan respon positif jika ada rekan/saudara yang ingin mengetahui informasi tentang produk ERHA				

22	Sebagai pelanggan klinik ERHA, saya akan memberikan respon positif jika ada rekan/saudara yang ingin mengetahui informasi tentang klinik ERHA				
23	Sebagai pelanggan klinik kecantikan saya tidak akan beralih ke klinik kecantikan lain				
24	Saya akan tetap menggunakan produk ERHA meskipun produk lain menawarkan harga yang murah				
25	Saya akan tetap berlangganan klinik ERHA meskipun klinik lain menawarkan harga yang murah				
26	Saya merasa puas menggunakan produk ERHA				
27	Saya merasa puas menjadi pelanggan ERHA				
28	Saya akan membeli produk ERHA kembali apabila produk ERHA yang saya gunakan habis				
29	Saya akan kembali melakukan perawatan ke klinik ERHA				
No.	Pernyataan	STP	TP	P	SP
30	Saya merasa mendapatkan manfaat sesuai dengan harapan				
31	Kualitas produk yang di tawarkan sesuai dengan hasil yang di terima pelanggan				
32	Saya merasa kualitas produk sesuai dengan yang diharapkan				
33	Saya tidak merasa kecewa dengan pelayanan klinik erha				
34	Saya tidak merasa kecewa dengan produk ERHA				
35	Saya merasa produk dan pelayanan yang di tawarkan oleh klinik ERHA mempunyai standar internasional				
36	Saya merasa klinik ERHA sangat menjaga kualitas dalam pelayanan dan produknya				
37	Produk ERHA awet dalam penggunaan				
38	Produk ERHA tahan lama dalam waktu yang panjang				

2. TABULASI PRETEST

NO	Loyalitas (Y2)										Manajemen Hubungan Pelanggan (X1)										Kualitas Produk (X2)										Kepuasan (Y1)										40	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39			
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2			
2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3				
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3			
4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3			
5	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	2	2	3	2	1	3	4	4	3	2	2	2	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4		
6	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4		
7	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
9	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
10	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
11	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	
12	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
13	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	
14	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	2	3	2	4	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	1	3	2
15	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
16	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	4	3	3	4	3	4	3	3		
18	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2		
19	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2		
20	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

Lanjutan: Tabulasi Pretest

NO	Loyalitas (Y2)										Manajemen Hubungan Pelanggan (X1)										Kualitas Produk (X2)										Kepuasan (Y1)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
21	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3
22	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

3. Output Uji Validitas

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	BUT_TOT				
P1	Pearson Correlation	1	.593	.622	.548	.320	.378	.566	.575	.570	.579	.396	.349	.259	.467	.437	.071	.161	.172	.224	.243	.220	.253	.089	.147	.457	.257	.026	.579	.303	.194	.068	.482	.518	.482	.327	.575	.204	.253	.505	.437	.641			
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.002	.085	.040	.001	.001	.001	.001	.029	.059	.168	.009	.016	.708	.384	.362	.233	.195	.242	.178	.638	.437	.011	.170	.892	.001	.104	.332	.721	.007	.003	.007	.078	.001	.280	.178	.004	.016	.000			
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.593	1	.776	.623	.392	.391	.504	.563	.345	.367	.452	.501	.392	.404	.441	.382	.451	0.000	.450	.288	.615	.287	.480	.447	.508	-.056	.422	.367	.344	.209	.103	.730	.531	.438	.452	.463	.267	.463	.487	.441	.730			
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.032	.032	.004	.001	.062	.046	.012	.005	.032	.027	.015	.037	.012	1.000	.013	.123	.000	.124	.007	.013	.004	.770	.020	.046	.063	.269	.587	.000	.003	.016	.012	.010	.154	.010	.006	.015	.000			
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P3	Pearson Correlation	.622	.776	1	.563	.338	.349	.371	.429	.274	.305	.368	.407	.382	.431	.215	.263	.317	0.000	.157	.110	.432	.233	.331	.233	.470	.136	.383	.436	.210	.282	.101	.569	.338	.427	.473	.429	.291	.393	.395	.430	.619			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.068	.059	.044	.018	.143	.101	.046	.026	.037	.017	.253	.159	.088	1.000	.408	.564	.017	.215	.074	.215	.009	.474	.037	.016	.266	.130	.597	.001	.068	.019	.008	.018	.119	.032	.031	.018	.000			
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P4	Pearson Correlation	.548	.623	.563	1	.531	.428	.519	.519	.351	.164	.017	.019	.088	.205	.075	.068	.016	-.177	.112	-.037	.338	.281	.297	.281	.214	-.075	.239	.345	-.116	.125	-.070	.494	.172	.099	.321	.357	.029	.218	.345	.299	.419			
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.001		.003	.018	.003	.003	.057	.388	.829	.921	.642	.277	.695	.723	.935	.350	.556	.848	.067	.133	.112	.133	.257	.692	.203	.062	.540	.509	.714	.006	.364	.603	.084	.053	.881	.247	.062	.109	.021			
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P5	Pearson Correlation	.320	.392	.338	.531	1	.734	.379	.436	.526	.527	-.238	-.075	.177	.205	.374	.152	.171	.088	.205	-.037	.233	.497	.297	.497	.214	.019	.339	.436	.175	.204	.070	.494	.250	.296	.248	.114	.171	.286	.031	-.075	.487			
	Sig. (2-tailed)	.085	.032	.068	.003		.000	.039	.015	.003	.003	.205	.692	.350	.277	.042	.423	.367	.842	.276	.848	.215	.005	.112	.005	.257	.921	.067	.016	.356	.280	.714	.006	.183	.112	.187	.550	.366	.125	.869	.695	.009			
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P6	Pearson Correlation	.378	.391	.349	.428	.734	1	.650	.672	.443	.705	.033	.037	.519	.443	.731	.394	.473	.432	.234	.092	.335	.391	.494	.391	.215	.129	.143	.350	.389	.207	.205	.484	.489	.484	.307	.199	.323	.360	.253	.219	.671			
	Sig. (2-tailed)	.040	.032	.059	.018	.000		.000	.000	.014	.000	.881	.847	.003	.014	.000	.031	.008	.017	.212	.627	.070	.033	.006	.033	.254	.497	.451	.058	.033	.272	.277	.007	.006	.007	.099	.300	.081	.050	.177	.244	.000			
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P7	Pearson Correlation	.566	.504	.371	.519	.379	.650	1	.719	.446	.549	.351	.305	.397	.476	.537	.157	.414	.159	.358	.257	.374	.272	.387	.272	.389	-.118	.078	.468	.471	.197	.188	.533	.463	.444	.210	.282	.098	.220	.296	.335	.645			
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.044	.003	.039	.000		.000	.013	.002	.057	.102	.030	.006	.002	.408	.023	.402	.052	.170	.042	.147	.035	.147	.034	.533	.884	.009	.009	.298	.319	.002	.010	.014	.266	.131	.806	.242	.112	.070	.000			
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
P8	Pearson Correlation	.575	.583	.429	.519	.438	.672	.719	1	.607	.635	.406	.254	.367	.373	.621	.181	.156	.092	.414	.202	.433	.202	.337	.090	.450	.059	.090	.352	.242	.310	.290	.616	.617	.513	.318	.410	.336	.397	.424	.466	.704			
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.018	.003	.015	.000	.000		.000	.000	.026	.175	.046	.043	.000	.338	.411	.629	.023	.284	.017	.285	.068	.637	.013	.758	.637	.056	.198	.096	.120	.000	.000	.004	.087	.024	.070	.030	.020	.010	.000			
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
P9	Pearson Correlation	.570	.345	.274	.351	.526	.443	.445	.607	1	.748	.382	.317	.198	.336	.503	.205	.073	0.000	.541	.188	.099	.182	-.099	.061	.486	.000	.075	.340	.272	.220	.157	.444	.438	.665	.204	.334	.227	.230	.220	.251	.556			
	Sig. (2-tailed)	.001	.062	.143	.057	.003	.014	.013	.000		.000	.037	.088	.293	.070	.005	.277	.703	1.000	.002	.320	.603	.336	.603	.750	.009	1.000	.695	.066	.146	.243	.408	.014	.015	.000	.278	.071	.228	.222	.243	.180	.001			
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
P10	Pearson Correlation	.579	.367	.305	.164	.527	.705	.549	.635	.748	1	.415	.460	.514	.537	.782	.406	.439	.411	.384	.347	.230	.452	.263	.328	.490	.241	.201	.366	.542	.146	.244	.460	.654	.689	.373	.447	.337	.333	.219	.347	.758			
	Sig. (2-tailed)	.001	.046	.101	.388	.003	.000	.002	.000	.000		.022	.011	.004	.002	.000	.026	.015	.024	.036	.060	.222	.012	.161	.078	.006	.199	.287	.047	.002	.442	.194	.460	.000	.000	.042	.013	.068	.072	.245	.060	.000			
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30			

4. Uji Reabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,949	40

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100,0
Excluded ^a	0	0,0
Total	30	100,0

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

5. Tabulas Karakteristik Responden

No	Pekerjaan				Usia				Pendidikan Terakhir					Penghasilan Perbulan				Lama Memakai					Pindah klinik	
	mhs	ibu rt	Karya- wan	Lain- nya	17- 25 th	23- 28 th	29- 34 th	>35 th	sma	S1	S2	S3	Lain- nya	1jt- 3jt	3jt- 4jt	5jt- 6jt	>6 jt	< 3 bln	3-4 bln	6- 12 bln	1-2 thn	>2 thn	ya	tdk
1	1				1				1					1						1				1
2	1				1				1						1					1				1
3	1				1				1					1						1			1	
4	1					1						1				1						1	1	
5			1		1				1						1						1		1	
6	1				1				1						1		1							1
7			1			1						1			1							1	1	
8			1			1				1					1				1					1
9	1				1				1					1					1					1
10	1				1				1					1			1							1
11	1				1					1				1							1		1	
12	1				1				1					1								1	1	
13	1				1				1					1			1							1
14	1				1				1						1		1						1	
15	1				1				1					1			1							1
16	1				1					1					1				1				1	
17		1					1					1		1							1		1	
18	1				1				1					1			1							1
19	1				1					1					1				1					1
20	1				1				1					1					1				1	
21	1				1				1					1					1				1	
22	1				1				1					1							1			1
23	1				1				1					1						1				1
24	1						1		1						1				1					1
25	1				1				1					1					1					1

Lanjutan Karakter Responden

No	Pekerjaan				Usia				Pendidikan Terakhir					Penghasilan Perbulan				Lama Memakai					Pindah klinik	
	Mhs	ibu rt	Karya-wan	Lain-nya	17-25 th	23-28 th	29-34 th	>35 th	sma	S1	S2	S3	Lain-nya	1jt-3jt	3jt-4jt	5jt-6jt	>6 jt	< 3 bln	3-4 bln	6-12 bln	1-2 thn	>2 thn	ya	Tdk
26	1				1				1					1					1				1	
27	1				1				1					1					1				1	
28	1				1				1					1			1						1	
29				1	1				1					1							1		1	
30				1		1				1						1			1					1
31			1				1			1						1			1					1
32	1				1				1					1			1						1	
33	1				1				1					1							1		1	
34	1				1				1					1					1					1
35	1				1					1				1					1				1	
36	1				1				1					1					1					1
37	1				1					1				1					1					1
38	1				1				1					1			1							1
39	1				1				1					1			1						1	
40	1				1				1					1			1							1
41	1				1				1					1					1				1	
42	1				1				1					1			1						1	
43	1				1				1					1					1					1
44	1				1				1					1					1				1	
45			1				1			1					1				1					1
46		1					1			1						1	1							1
47	1				1				1					1							1			1
48	1				1				1					1			1						1	
49			1				1			1					1					1			1	
50			1			1				1					1				1				1	

Lanjutan Karakteristik Responden

No	Pekerjaan				Usia				Pendidikan Terakhir					Penghasilan Perbulan				Lama Memakai					Pindah klinik	
	mhs	ibu rt	Karya- wan	Lain- nya	17- 25 th	23- 28 th	29- 34 th	>35 th	sma	S1	S2	S3	Lain- nya	1jt- 3jt	3jt- 4jt	5jt- 6jt	>6 jt	< 3 bln	3-4 bln	6-12 bln	1-2 thn	>2 thn	ya	tdk
51			1			1			1					1					1			1		
52			1			1				1						1				1		1		
53	1					1						1			1				1				1	
54	1					1						1		1				1					1	
55	1				1			1					1				1						1	
56			1			1			1							1				1			1	
57	1				1			1					1							1			1	
58			1			1			1						1						1		1	
59	1				1				1				1				1						1	
60	1				1				1					1			1						1	
61	1				1				1						1				1				1	
62				1			1			1						1				1			1	
63			1			1			1						1					1			1	
64		1					1		1						1				1				1	
65	1					1		1						1				1					1	
66			1			1		1							1					1			1	
67	1				1			1						1			1						1	
68			1			1			1							1		1					1	
69	1				1			1						1				1					1	
70		1					1	1						1						1			1	
71	1				1			1						1				1					1	
72	1				1			1					1					1					1	
73	1					1			1					1			1						1	
74		1					1	1								1					1		1	
75	1				1			1						1							1		1	

Lanjutan Karakteristik Responden

No	Pekerjaan				Usia				Pendidikan Terakhir					Penghasilan Perbulan				Lama Memakai					Pindah klinik	
	mhs	ibu rt	Karyawan	Lainnya	17-25 th	23-28 th	29-34 th	>35 th	sma	S1	S2	S3	Lainnya	1jt-3jt	3jt-4jt	5jt-6jt	>6 jt	< 3 bln	3-4 bln	6-12 bln	1-2 thn	>2 thn	ya	Tdk
76			1			1			1						1			1						1
77			1					1	1							1				1			1	
78			1			1			1						1				1					1
79	1				1				1					1					1					1
80	1				1				1					1					1					1
81	1				1					1				1				1					1	
82	1				1					1				1				1						1
83				1			1			1							1					1	1	
84			1			1				1						1		1					1	
85	1				1					1				1					1					1
86			1			1				1					1						1			1
87				1			1			1						1					1			1
88		1					1		1						1					1				1
89				1		1				1				1					1					1
90			1			1			1						1				1					1
91		1					1			1						1				1				1
92	1				1				1						1					1				1
93	1						1						1							1				1
94				1		1				1						1				1				1
95			1			1			1							1					1			1
96				1		1				1						1				1				1
97			1			1				1						1					1			1
98		1				1							1			1				1				1
99	1					1						1				1			1					1
100	1				1				1							1				1				1

6. Tabulasi Kuesioner Penelitian

	MHP (X1)									Kualitas Produk (X2)									Loyalitas (Y2)									Kepuasan (Y1)												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38		
1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3		
2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	4	3	3		
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	1	4	1	3	3	2	4	4	3	4	3	1	3	2	3	2	4	3	1	1	2	2	3	3	4	4	3		
5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
6	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4		
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
9	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
10	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
11	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
12	4	4	3	2	3	2	4	2	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	2
13	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
14	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
15	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
16	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
17	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3
18	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	
19	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
20	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	
21	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	2	3	2	2	3	1	1	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3		
23	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4

lanjutan: Tabulasi Responden

	MHP (X1)									Kualitas Produk (X1)									Loyalitas (Y2)									Kepuasan (Y1)												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38		
26	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3					
27	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2		
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3			
29	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3			
30	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2		
31	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	2	3		
35	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3		
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
38	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	4	4	1	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3		
39	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
40	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
42	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
44	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
45	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
46	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
47	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
48	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
50	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	

Lanjutan Tabulasi Penelitian

	MHP (X1)									KUALITAS PRODUK (X2)									Loyalitas (Y2)									Kepuasan (Y1)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38
76	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4		
77	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3		
78	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	
79	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
80	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
81	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
82	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
83	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
84	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
85	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
88	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
89	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2
91	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
92	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
93	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
94	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
96	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
99	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	

SUMBER : Koesioner Responden 2005

1. Uji Analisis Regresi I

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,598 ^a	,358	,345	,28905

a. Predictors: (Constant), kp, mhp

Sumber : Data primer yang diolah,2015

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,519	2	2,260	27,046	,000 ^b
	Residual	8,104	97	,084		
	Total	12,624	99			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), kp, mhp

Sumber : Data Primer yang diolah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,084	,302		3,585	,001
	Mhp	,400	,115	,383	3,465	,001
	Kp	,285	,117	,268	2,426	,017

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Data primer yang di olah, 2015

2. Uji Analisa Regresi II

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,774 ^a	,600	,587	,25063

a. Predictors: (Constant), kepuasan, kp, mhp

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	9,040	3	3,013	47,968	,000 ^b
Residual	6,030	96	,063		
Total	15,070	99			

a. Dependent Variable: loyalitas

b. Predictors: (Constant), kepuasan, kp, mhp

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,192	,279		-,686	,494
	Mhp	,312	,106	,273	2,938	,004
	Kp	,295	,105	,254	2,810	,006
	Kepuasan	,418	,088	,382	4,744	,000

a. Dependent Variable: loyalitas

Sumber : Data primer yang diolah, 2015