

Lampiran 1. Tabel Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Pernyataan-Pernyataan Variabel Independen

Dimensi	Pernyataan		Jawaban			
			STS	TS	S	SS
Access	Rumah sakit islam memiliki papan petunjuk yang jelas sehingga ruang perawatan mudah untuk ditemukan	F	0	3	76	24
		%	0	2,9	73,8	23,3
Aesthetic	Responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas medis, seperti dokter dan perawat	F	2	7	76	18
		%	1,9	6,8	73,8	17,5
Attentiveness / helpfulness	Saat melakukan pendaftaran, petugas mudah untuk dihubungi	F	0	3	89	11
		%	0	2,9	86,4	10,7
	Petugas medis seperti dokter dan perawat bersedia membantu responden saat mengalami permasalahan dalam perawatan	F	0	2	77	24
		%	0	1,9	74,8	23,3
Availability	Tenaga medis seperti dokter dan perawat selalu ada saat dibutuhkan responden	F	0	6	76	21
		%	0	5,8	73,8	20,4
	Obat-obatan yang diperlukan dalam pengobatan tersedia lengkap	F	0	4	85	14
		%	0	3,9	82,5	13,6
Care	Petugas medis seperti dokter dan perawat bersikap ramah kepada responden	F	0	1	63	39
		%	0	1,0	61,2	37,9
	Petugas medis bersikap sabar dan peduli dengan keadaan responden	F	0	2	68	33
		%	0	1,9	66,0	32,0
Cleanliness / Tidiness	Ruangan yang responden tempati bersih dan jauh dari kesan kotor	F	0	2	71	30
		%	0	1,9	68,9	29,1
	Petugas medis berpenampilan rapih dan bersih	F	0	1	65	37
		%	0	1,0	63,1	35,9
Comfort	Responden merasa nyaman dengan lingkungan di sekitar ruangan perawatan	F	0	5	79	19
		%	0	4,9	76,7	18,4
	Fasilitas-fasilitas di ruangan perawatan berjalan dengan baik	F	0	3	88	12
		%	0	2,9	85,4	11,7
Commitment	Petugas medis mendengarkan dengan sungguh-sungguh keluhan yang responden derita dan memberikan jalan keluar dalam konsultasi	F	0	3	79	21
		%	0	2,9	76,7	20,4
Communication	Petugas medis bersedia menjawab pertanyaan yang saya berikan, sehingga tercipta komunikasi dua arah	F	0	0	78	25
		%	0	0,0	75,7	24,3
Competence	Menurut responden petugas medis memiliki kompetensi dan sertifikasi yang sesuai dengan bidang yang digeluti	F	1	4	85	13
		%	1,0	3,9	82,5	12,6
	Petugas medis dapat menggunakan perangkat teknologi dengan baik dalam menangani keluhan yang responden alami	F	0	1	90	12
		%	0	1,0	87,4	11,7

Lampiran 1. Tabel Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Pernyataan-Pernyataan Variabel Independen

Dimensi	Pernyataan		Jawaban			
			STS	TS	S	SS
<i>Courtesy</i>	Petugas medis bersikap sopan kepada responden	F	0	1	63	39
		%	0	1,0	61,2	37,9
	Petugas medis bersedia menerima dan menangani responden tanpa membedakan latar belakang ekonomi	F	1	4	80	18
		%	1,0	3,9	77,7	17,5
<i>Flexibility</i>	Petugas medis memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan responden	F	0	7	82	14
		%	0	6,8	79,6	13,6
	Petugas medis bersedia menerima masukan yang responden berikan	F	0	5	88	10
		%	0	4,9	85,4	9,7
<i>Friendliness</i>	Petugas medis menangani responden dengan hangat	F	0	5	75	23
		%	0	4,9	72,8	22,3
<i>Functionality</i>	Harga yang saya bayarkan sesuai dengan fasilitas yang saya dapatkan	F	0	13	74	16
		%	0	12,6	71,8	15,5
	Pelayanan yang didapatkan sesuai dengan apa yang dijanjikan sebelumnya	F	0	8	84	11
		%	0	7,8	81,6	10,7
<i>Integrity</i>	Petugas medis seperti dokter dan perawat menerangkan kepada responden tentang tindakan yang akan dilakukan	F	0	3	80	20
		%	0	2,9	77,7	19,4
	Petugas medis memberikan informasi kepada responden sebelum memberikan pelayanan	F	0	4	78	21
		%	0	3,9	75,7	20,4
<i>Reliability</i>	Petugas medis memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu	F	0	12	77	14
		%	0	11,7	74,8	13,6
	Petugas medis dapat dengan akurat mendiagnosa penyakit yang responden alami dan menemukan solusinya	F	0	6	79	18
		%	0	5,8	76,7	17,5
<i>Responsiveness</i>	Petugas medis membantu dengan baik setiap permasalahan yang responden alami	F	0	2	88	13
		%	0	1,9	85,4	12,6
	Menurut responden petugas medis melakukan tindakan penanganan yang cepat dan tepat	F	0	8	74	21
		%	0	7,8	71,8	20,4
<i>Security</i>	Ruang yang responden tempati aman dari tindak kejahatan	F	0	3	61	39
		%	0	2,9	59,2	37,9
	Responden dapat dengan mudah menjumpai petugas keamanan apabila ada masalah keamanan	F	0	8	62	33
		%	0	7,8	60,2	32,0

Lampiran 2. Tabel Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Pernyataan-Pernyataan Variabel Dependen

Dimensi	Pernyataan		Jawaban			
			STS	TS	S	SS
Repeat	Setiap kali membutuhkan layanan kesehatan, akan datang ke RS Islam Jakarta	F	0	8	68	27
		%	0	7,8	66,0	26,2
	RS Islam merupakan pilihan utama pasien dan keluarga untuk berobat	F	0	11	72	20
		%	0	10,7	69,9	19,4
Retention	Responden tetap akan memilih RS Islam meskipun ada RS baru dekat rumah	F	1	21	67	14
		%	1,0	20,4	65,0	13,6
	Responden tetap akan memilih RS Islam untuk mendapatkan pelayanan kesehatan walaupun kerabat/teman merekomendasikan RS lain	F	0	22	68	13
		%	0	21,4	66,0	12,6
Refferal	Responden akan merekomendasikan RS Islam kepada kerabat yang membutuhkan layanan kesehatan	F	0	5	78	20
		%	0	4,9	75,7	19,4
	Responden akan memberitahukan kepada orang lain tentang keunggulan-keunggulan RS Islam	F	0	5	70	28
		%	0	4,9	68,0	27,2

Lampiran 3. Hasil Uji Normalitas Dengan SPSS Teknik One-Sample Kolmogorov Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		KUALITAS PELAYANAN	LOYALITAS PASIEN
N		103	103
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	98,04	18,47
	Std. Deviation	8,095	2,528
	Absolute	,143	,185
Most Extreme Differences	Positive	,143	,185
	Negative	-,131	-,174
Kolmogorov-Smirnov Z		1,454	1,875
Asymp. Sig. (2-tailed)		,029	,002

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 4. Tabel Hasil SPSS Uji Validitas Kuesioner Dengan 30 Sampel

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	113,80	114,372	,590	,950
item 2	113,73	112,547	,700	,949
item 3	113,83	117,178	,569	,950
item 4	113,77	113,013	,686	,949
item 5	113,77	115,909	,423	,951
item 6	113,90	113,541	,694	,949
item 7	113,67	115,402	,561	,950
item 8	113,60	112,731	,689	,949
item 9	113,70	116,424	,400	,951
item 10	113,60	114,317	,549	,950
item 11	113,80	115,476	,575	,950
item 12	113,80	116,993	,524	,950
item 13	113,83	112,971	,766	,948
item 14	113,70	115,666	,560	,950
item 15	113,77	116,323	,558	,950
item 16	113,87	118,947	,365	,951
item 17	113,63	115,344	,470	,950
item 18	113,80	115,545	,567	,950
item 19	113,83	114,420	,620	,949
item 20	113,93	115,857	,630	,949
item 21	113,87	114,878	,617	,949
item 22	113,93	117,306	,446	,950
item 23	113,97	114,171	,756	,949
item 24	113,73	115,995	,399	,951
item 25	113,90	114,645	,585	,950
item 26	113,80	115,545	,479	,950
item 27	113,77	116,323	,558	,950
item 28	113,83	114,833	,699	,949
item 29	113,73	113,168	,645	,949
item 30	113,57	115,082	,473	,950
item 31	113,60	116,317	,374	,951
item 32	113,70	114,631	,499	,950
item 33	113,70	111,183	,656	,949
item 34	113,83	113,799	,481	,951
item 35	113,87	110,257	,771	,948
item 36	113,80	111,062	,801	,948
item 37	113,67	112,920	,708	,949

Lampiran 5. Tabel Hasil SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,951	37

Lampiran 6. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

TINGKAT PENDIDIKAN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
D3	11	10,7	10,7	10,7
S-1	16	15,5	15,5	26,2
S-2	1	1,0	1,0	27,2
Valid SD	2	1,9	1,9	29,1
SMA	59	57,3	57,3	86,4
SMP	14	13,6	13,6	100,0
Total	103	100,0	100,0	

Lampiran 7. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ibu Rumah Tangga	22	21,4	21,4	21,4
Karyawan Swasta	37	35,9	35,9	57,3
Lain-Lain	21	20,4	20,4	77,7
Valid PNS	9	8,7	8,7	86,4
Wiraswasta	14	13,6	13,6	100,0
Total	103	100,0	100,0	

Lampiran 8. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	42	40,8	40,8	40,8
Valid Perempuan	61	59,2	59,2	100,0
Total	103	100,0	100,0	

Lampiran 9. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Kelompok Umur				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
(12-16 tahun) Remaja Awal	4	3,9	3,9	3,9
(17-25 tahun) Remaja Akhir	26	25,2	25,2	29,1
(26-35 tahun) Dewasa Awal	37	35,9	35,9	65,0
Valid (26-45 tahun) Dewasa Akhir	18	17,5	17,5	82,5
(46-55 tahun) Lansia Awal	13	12,6	12,6	95,1
(55-65 tahun) Lansia Akhir	5	4,9	4,9	100,0
Total	103	100,0	100,0	

Lampiran 10. Tabel Hasil Statistik Variabel Independen Dan Dependen

Statistics			Statistics		
KUALITAS PELAYANAN			LOYALITAS PASIEN		
N	Valid	103	N	Valid	103
	Missing	0		Missing	0
Mean		98,03	Mean		18,47
Std. Error of Mean		,799	Std. Error of Mean		,249
Median		96,00	Median		18,00
Mode		94	Mode		18
Std. Deviation		8,108	Std. Deviation		2,528
Variance		65,734	Variance		6,389
Skewness		1,007	Skewness		,447
Std. Error of Skewness		,238	Std. Error of Skewness		,238
Range		45	Range		11
Minimum		78	Minimum		13
Maximum		123	Maximum		24
	25	94,00		25	17,00
Percentiles	50	96,00	Percentiles	50	18,00
	75	102,00		75	20,00

Lampiran 11. Hasil SPSS Uji Bivariat Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Uji Spearman Rank

Correlations		KUALITAS PELAYANAN	LOYALITAS PASIEN
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1,000	,497**
	KUALITAS PELAYANAN Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	103	103
	Correlation Coefficient	,497**	1,000
	LOYALITAS PASIEN Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	103	103

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



KUESIONER PENELITIAN

KUISIONER HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH

Identitas Peneliti

Nama : Didi Indra Saputra
NIM : 2012-31-021
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
Universitas Esa Unggul

Sehubungan dengan penelitian skripsi yang akan saya laksanakan dengan judul diatas, maka dengan ini saya mohon bantuan saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini tidak dapat mempengaruhi reputasi saudara/i, tetapi hanya untuk memberi sumbangan terhadap penelitian. Atas tenaga, waktu, dan pikiran yang saudara/i berikan, saya ucapkan terima kasih banyak.

Petunjuk Pengisian :

1. Mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur.
2. Tidak ada jawaban benar atau salah. Anda cukup menjawab sesuai dengan yang anda rasakan atau alami.
3. Beri tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/Sdri anggap paling cocok dari masing-masing pernyataan.
4. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban.
5. Kami berharap Bapak/Ibu/Sdr/Sdri dapat menjawabnya dengan tenang dan objektif.

I. Informasi Umum

Pada bagian ini, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri dimohon untuk mengisi identitas diri sesuai dengan data yang sebenarnya.

N a m a : _____

U m u r : _____ Tahun

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir : ☐ Tidak Sekolah ☐ D1-D3-D4
☐ SD ☐ S-1
☐ SMP ☐ S-2 Keatas
☐ SMA

Pekerjaan : ☐ Karyawan Swasta ☐ PNS
☐ Wiraswasta ☐ Ibu Rumah Tangga
☐ Lain-lain, Sebutkan

II. Kuesioner Dimensi Kualitas Pelayanan

Beri tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/Sdri anggap paling cocok dari masing-masing pernyataan. Jawablah berdasarkan kondisi yang anda rasakan.

Keterangan Pengisian :

STS	: Sangat Tidak Setuju
TS	: Tidak Setuju
S	: Setuju
SS	: Setuju Sekali

Dimensi	No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Access	1.	Menurut saya, rumah sakit islam memiliki papan petunjuk yang jelas sehingga ruang perawatan mudah untuk ditemukan				
Aest ethic	2.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas medis, seperti dokter dan perawat				
Attentiveness / helpfulness	3.	Saat melakukan pendaftaran, petugas mudah untuk dihubungi				
	4.	Menurut saya, petugas medis seperti dokter dan perawat bersedia membantu saya saat mengalami permasalahan saat perawatan				
Availability	5.	Tenaga medis seperti dokter dan perawat selalu ada saat dibutuhkan				
	6.	Menurut saya, obat-obatan yang diperlukan dalam pengobatan tersedia lengkap				
Care	7.	Menurut saya, petugas medis seperti dokter dan perawat bersikap ramah kepada saya				
	8.	Menurut saya, petugas medis bersikap sabar dan peduli dengan keadaan saya				
Cleanliness / Tidiness	9.	Menurut saya, ruangan yang saya tempati bersih dan jauh dari kesan kotor				
	10.	Petugas medis berpenampilan rapih dan bersih				
Comfort	11.	Saya merasa nyaman dengan lingkungan di sekitar ruangan perawatan				
	12.	Fasilitas-fasilitas di ruangan saya berjalan dengan baik				
Committm ent	13.	Menurut saya, petugas medis seperti dokter dan perawat mendengarkan dengan sungguh-sungguh keluhan yang saya derita dan memberikan jalan keluar dalam konsultasi				
Com munic ation	14.	Petugas medis bersedia menjawab pertanyaan yang saya berikan, sehingga tercipta komunikasi dua arah				

Dimensi	No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<i>Competence</i>	15.	Menurut saya, petugas medis seperti dokter dan perawat memiliki kompetensi dan sertifikasi yang sesuai dengan bidang yang digeluti				
	16.	Petugas medis seperti dokter dan perawat dapat menggunakan perangkat teknologi dengan baik dalam menangani keluhan yang saya alami				
<i>Courtesy</i>	17.	Petugas medis bersikap sopan kepada saya				
	18.	Menurut saya, petugas medis bersedia menerima dan menangani saya tanpa membedakan latar belakang ekonomi saya				
<i>Flexibility</i>	19.	Menurut saya, petugas medis memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan saya				
	20.	Petugas medis seperti dokter dan perawat bersedia menerima masukan yang saya berikan				
<i>Friendliness</i>	21.	Petugas medis menangani saya dengan hangat				
<i>Functionality</i>	22.	Menurut saya, harga yang saya bayarkan sesuai dengan fasilitas yang saya dapatkan				
	23.	Menurut saya, pelayanan yang saya dapatkan sesuai dengan apa yang dijanjikan sebelumnya				
<i>Integrity</i>	24.	Petugas medis seperti dokter dan perawat menerangkan kepada saya tentang tindakan yang akan dilakukan				
	25.	Petugas medis memberikan informasi kepada saya sebelum memberikan pelayanan				
<i>Reliability</i>	26.	Menurut saya, petugas medis memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu				
	27.	Menurut saya, petugas medis dapat dengan akurat mendiagnosa penyakit yang saya alami dan menemukan solusinya				
<i>Responsiveness</i>	28.	Petugas medis seperti dokter dan perawat membantu dengan baik setiap permasalahan yang saya alami				
	29.	Menurut saya petugas medis seperti dokter dan perawat melakukan tindakan penanganan yang cepat dan tepat				
<i>Security</i>	30.	Menurut saya, ruangan yang saya tempati aman dari tindak kejahatan				
	31.	Saya dapat dengan mudah menjumpai petugas keamanan apabila ada masalah keamanan				

III. Kuesioner Dimensi Loyalitas Pasien

Beri tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/Sdri anggap paling cocok dari masing-masing pernyataan.

Keterangan Pengisian : **STS** : Sangat Tidak Setuju
 TS : Tidak Setuju
 S : Setuju
 SS : Setuju Sekali

Dimensi	No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<i>Repeat</i>	1.	Setiap kali saya membutuhkan layanan kesehatan, saya akan datang ke RS Islam				
	2.	RS Islam menjadi pilihan utama saya dan keluarga untuk berobat				
<i>Retention</i>	3.	Saya tetap akan menggunakan jasa pelayanan RS Islam apabila membutuhkan layanan kesehatan walaupun ada RS baru di dekat tempat tinggal saya				
	4.	Saya tetap akan memilih RS Islam untuk mendapatkan pelayanan kesehatan walaupun kerabat/teman saya merekomendasikan RS lain				
<i>Referral</i>	5.	Saya akan merekomendasikan RS Islam kepada kerabat yang membutuhkan layanan kesehatan				
	6.	Saya akan memberitahukan kepada orang lain tentang keunggulan-keunggulan RS Islam				

Data-data yang diberikan hanya akan dipergunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak akan diberikan kepada pihak ketiga.

♠ Selesai ♠

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA

[illegible]

Lampiran 13. Skor Kualitas Pelayanan

26	P	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	102	
27	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95	
28	L	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	94		
29	P	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	106	
30	P	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	100	
31	P	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	104
32	P	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	96
33	P	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	94
34	P	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	100	
35	L	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	93	
36	L	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	93	
37	L	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	118
38	P	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	102	
39	P	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	110
40	L	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	103	
41	P	4	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	2	93
42	P	3	1	2	3	4	3	2	4	4	4	2	4	3	3	1	4	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	80	
43	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	87	
44	P	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	89
45	P	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	113
46	L	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	97	
47	P	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	98	
48	P	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	94
49	P	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	100
50	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	94	
51	L	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	102	
52	P	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2	97	

Lampiran 13. Skor Kualitas Pelayanan

53	L	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	93		
54	L	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	93		
55	L	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	96	
56	L	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	95	
57	L	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	4	2	93	
58	P	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	95	
59	P	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	88
60	P	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	94	
61	P	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	95	
62	P	4	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	4	3	94	
63	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	94	
64	L	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	92	
65	L	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	90	
66	L	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	89	
67	L	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96	
68	L	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	100	
69	L	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95	
70	L	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	95	
71	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	97	
72	P	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	99	
73	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	97	
74	P	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	99	
75	P	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	95	
76	P	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	94	
77	L	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	93	
78	L	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	95	
79	P	4	4	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	123	

Lampiran 13. Skor Kualitas Pelayanan

80	P	4	1	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	112
81	P	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	98
82	P	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	103
83	L	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
84	L	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	90
85	P	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	105
86	P	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	94
87	L	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	102
88	L	3	3	3	3	4	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	94
89	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	97
90	L	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	94
91	P	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	93
92	P	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118
93	L	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	103
94	L	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	102
95	P	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	113
96	P	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	102
97	P	4	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	3	3	3	3	93
98	P	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	112
99	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	90
100	L	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	105
101	P	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	117
102	P	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	3	94
103	L	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	96

Lampiran 14. Skor Loyalitas Pasien

LOYALITAS PASIEN											
NO.	JK	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	1	2	3	4	5	6	Total
1	P	25	Karyawan Swasta	SMA	3	3	2	3	3	3	17
2	L	44	Karyawan Swasta	S-1	3	4	3	3	3	3	19
3	L	46	Wiraswasta	S-1	3	3	3	2	3	3	17
4	L	62	Lain-Lain	SMA	3	3	3	3	3	3	18
5	P	63	Ibu Rumah Tangga	SD	3	4	4	4	3	4	22
6	P	46	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	24
7	P	53	Karyawan Swasta	SMA	3	4	4	4	3	3	21
8	P	18	Lain-Lain	SMA	4	4	4	4	4	4	24
9	L	52	Karyawan Swasta	S-1	3	3	3	3	3	3	18
10	L	39	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	24
11	L	58	PNS	SMA	3	3	3	3	3	3	18
12	L	20	Wiraswasta	SMA	3	3	3	3	3	3	18
13	L	36	Lain-Lain	SMP	2	2	1	3	3	3	14
14	L	60	Wiraswasta	SMA	4	3	3	3	3	3	19
15	P	33	Ibu Rumah Tangga	SMA	3	3	2	3	3	3	17
16	P	35	Karyawan Swasta	D3	4	4	3	3	3	3	20
17	P	32	Ibu Rumah Tangga	SMP	4	4	4	4	4	4	24
18	P	25	Karyawan Swasta	SMA	3	3	3	3	3	3	18
19	P	26	Karyawan Swasta	D3	4	4	3	3	3	3	20
20	P	33	Karyawan Swasta	SMA	3	3	3	3	3	3	18
21	P	31	Karyawan Swasta	SMA	3	3	3	2	2	3	16
22	P	46	Wiraswasta	SMA	4	4	4	4	4	4	24
23	P	22	Karyawan Swasta	SMA	3	2	3	2	2	2	14
24	P	39	Karyawan Swasta	SMA	3	2	3	2	2	3	15
25	P	30	PNS	S-1	3	3	3	3	3	4	19
26	P	25	Ibu Rumah Tangga	SMA	3	3	3	3	4	4	20
27	L	64	Lain-Lain	SMP	3	3	3	3	3	3	18
28	L	49	Lain-Lain	SD	2	2	3	2	3	3	15
29	P	29	Karyawan Swasta	SMA	4	4	3	3	4	4	22
30	P	34	PNS	D3	3	3	3	3	3	3	18
31	P	19	Ibu Rumah Tangga	SMP	3	3	2	3	3	3	17
32	P	17	Ibu Rumah Tangga	SMP	3	3	2	2	3	3	16
33	P	27	Lain-Lain	S-1	3	3	3	4	3	3	19
34	P	24	Karyawan Swasta	S-1	3	2	3	2	3	3	16
35	L	22	Karyawan Swasta	SMA	4	3	3	3	3	4	20
36	L	31	Karyawan Swasta	SMA	3	3	3	3	3	3	18
37	L	19	Lain-Lain	SMA	3	3	3	3	3	3	18
38	P	32	Karyawan Swasta	S-1	3	3	3	2	3	3	17
39	P	20	Lain-Lain	SMP	3	3	4	3	4	4	21
40	L	18	Karyawan Swasta	SMA	3	3	3	3	3	3	18

Lampiran 14. Skor Loyalitas Pasien

41	P	24	Karyawan Swasta	D3	3	3	3	3	3	3	18
42	P	36	Wiraswasta	D3	2	3	2	2	2	2	13
43	P	20	Lain-Lain	SMA	2	3	2	2	3	3	15
44	P	18	Karyawan Swasta	SMA	2	2	2	2	3	2	13
45	P	16	Lain-Lain	SMP	4	3	2	3	3	3	18
46	L	47	Karyawan Swasta	SMA	3	3	3	3	3	3	18
47	P	35	Ibu Rumah Tangga	SMA	3	3	3	2	4	3	18
48	P	27	Karyawan Swasta	D3	3	3	3	3	3	3	18
49	P	29	Ibu Rumah Tangga	D3	3	3	3	3	4	4	20
50	P	32	Ibu Rumah Tangga	SMA	3	3	3	3	3	3	18
51	L	35	Karyawan Swasta	SMA	4	3	3	3	3	4	20
52	P	47	Ibu Rumah Tangga	SMA	3	3	2	2	4	3	17
53	L	36	Karyawan Swasta	SMA	4	3	3	3	3	4	20
54	L	42	Wiraswasta	SMP	3	3	3	3	3	3	18
55	L	35	Karyawan Swasta	S-1	3	3	3	3	4	4	20
56	L	40	Lain-Lain	SMA	3	3	3	3	3	3	18
57	L	23	Lain-Lain	SMA	4	3	3	3	3	4	20
58	P	38	Karyawan Swasta	D3	3	3	3	3	3	4	19
59	P	22	Ibu Rumah Tangga	SMA	2	3	2	2	3	3	15
60	P	35	Ibu Rumah Tangga	SMA	3	3	3	3	3	3	18
61	P	29	PNS	D3	3	3	3	3	4	3	19
62	P	25	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	3	3	3	3	3	19
63	L	35	Wiraswasta	S-1	4	3	3	3	3	4	20
64	L	19	Karyawan Swasta	SMA	3	3	3	3	3	3	18
65	L	23	Karyawan Swasta	SMA	3	2	2	2	3	3	15
66	L	26	PNS	S-1	3	2	2	2	3	2	14
67	L	34	Karyawan Swasta	SMA	3	3	3	3	3	3	18
68	L	42	Lain-Lain	SMP	3	3	3	3	3	3	18
69	L	27	Karyawan Swasta	SMA	3	3	3	3	3	3	18
70	L	30	Wiraswasta	SMA	2	2	2	3	3	3	15
71	L	39	Lain-Lain	SMA	4	3	3	3	3	3	19
72	P	43	Ibu Rumah Tangga	SMP	3	3	3	3	4	3	19
73	P	28	Ibu Rumah Tangga	SMA	3	3	3	3	3	3	18
74	P	29	PNS	SMA	4	3	3	3	3	4	20
75	P	26	Karyawan Swasta	D3	3	3	3	3	3	4	19
76	P	18	Lain-Lain	SMA	3	3	2	3	3	3	17
77	L	35	Karyawan Swasta	SMA	3	2	2	2	3	3	15
78	L	30	Wiraswasta	D3	3	3	3	3	3	3	18
79	P	39	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	2	2	4	4	20
80	P	32	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	3	4	4	4	23
81	P	50	Ibu Rumah Tangga	SMP	3	3	3	3	3	3	18
82	P	23	Wiraswasta	S-1	3	3	3	3	3	3	18

Lampiran 14. Skor Loyalitas Pasien

83	L	15	Lain-Lain	SMP	3	3	3	3	3	3	18
84	L	27	Wiraswasta	S-1	3	3	3	3	3	3	18
85	P	16	Lain-Lain	SMP	3	3	3	3	3	3	18
86	P	16	Lain-Lain	SMA	3	3	3	3	3	3	18
87	L	35	Wiraswasta	S-1	3	3	3	3	3	3	18
88	L	44	Karyawan Swasta	SMA	3	3	3	3	3	3	18
89	P	43	PNS	S-1	3	3	2	2	3	3	16
90	L	54	Lain-Lain	SMA	4	4	3	3	3	2	19
91	P	19	Karyawan Swasta	SMA	3	3	3	3	3	3	18
92	P	34	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	24
93	L	31	PNS	S-2	3	4	3	3	3	3	19
94	L	18	Lain-Lain	SMA	3	3	2	2	3	4	17
95	P	43	Karyawan Swasta	S-1	4	4	4	4	4	4	24
96	P	44	Wiraswasta	SMA	4	3	2	2	3	4	18
97	P	32	Karyawan Swasta	S-1	2	3	2	3	3	3	16
98	P	28	Ibu Rumah Tangga	SMA	4	4	4	4	4	4	24
99	P	52	PNS	SMA	3	2	2	2	2	3	14
100	L	49	Karyawan Swasta	SMA	3	3	4	3	3	3	19
101	P	17	Lain-Lain	SMA	4	4	4	4	4	4	24
102	P	51	Ibu Rumah Tangga	SMP	4	4	4	3	3	3	21
103	L	42	Karyawan Swasta	SMA	3	3	3	3	3	3	18

Lampiran 15. Lain-Lain

