

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN
HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA TANGERANG

Bapak/Ibu/Sdr/i yang terhormat,

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan jurusan Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul tingkat akhir, dalam rangka mengumpulkan data penelitian untuk menyelesaikan skripsi saya mengenai hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien di unit farmasi di RSUD Kota Tangerang Penelitian ini saya ajukan sebagai skripsi yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar keserjanaan di Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul.

Untuk itu, saya mengharapkan kesediaan dari Ibu/Bapak/Sdr/I sekalian untuk menjawab pertanyaan kuesioner ini sesuai petunjuk yang sudah ada, semua informasi yang anda berikan hanya digunakan untuk tujuan penelitian. Atas kesediaan Ibu/Bapak/Sdr/I dalam menjawab kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Identitas Peneliti

Nama : Ahmad Salman Mawardi
NIM : 2011.31.139
Jurusan / Fakultas : Kesehatan Masyarakat / Fakultas Ilmu-ilmu
Kesehatan
Universitas : Esa Unggul
Judul Skripsi : Hubungan antara Kepuasan dan Loyalitas Pasien
di Instalasi Farmasi RSUD Kota Tangerang

Hormat Saya,

Peneliti

Identitas Responden:

- i. Usia :
- ii. Jenis Kelamin :

Petunjuk pengisian kuesioner:

Berilah tanda silang (X) untuk tiap pernyataan sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan:

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. R : Ragu-ragu
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

Contoh:

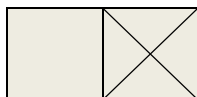
No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1	Pertanyaan 1		X			
2	Pertanyaan 2		X			
3	Pertanyaan 3	X				
4	Pertanyaan 4				X	

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1	Saya bersedia memberikan saran bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya					
2	Saya memilih untuk berobat ke RS ini meski ada banyak pilihan RS lain	X	X	X	X	X
3	Saya bersedia untuk menceritakan pengalaman saya mengenai manfaat dari RS ini kepada orang lain					
4	Saya tidak ingin mencoba pelayanan lain di RS ini	X	X	X	X	X
5	Saya akan berkunjung kembali saat saya membutuhkan pelayanan					
6	Saya akan menganjurkan untuk menggunakan RS ini jika ada yang membutuhkan pelayanan					
7	Saya bersedia membayar lebih asalkan pelayanan yang diberikan bisa lebih baik					
8	Saya bersedia memberitahukan kekurangan rumah sakit agar bisa diperbaiki	X	X	X	X	X
9	Saya merasa biaya yang saya keluarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan	X	X	X	X	X
10	Saya akan mengajak keluarga atau kerabat untuk berobat ke RS ini					
11	Saya mencoba mempertimbangkan RS ini sebagai pilihan pertama sebelum mempertimbangkan RS lain saat membutuhkan pelayanan					
12	Saya bersedia untuk menceritakan pengalaman saya berkunjung ke rumah sakit ini kepada orang lain					
13	Saya akan mencoba pelayanan lain di RS ini					
14	Saya tidak akan berobat ke RS ini lagi saat kembali membutuhkan pelayanan					

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
15	Saya merasa nyaman dengan kondisi ruang tunggu apotek					
16	Petugas apotek memberikan pelayanan dengan ramah					
17	Petugas apotek mampu menjelaskan efek samping obat dengan baik					
18	Petugas apotek sigap dalam membantu pelanggan					
19	Pelayanan obat di RS ini terkesan lambat					
20	Obat yang diberikan apotek sesuai dengan resep					
21	Petugas apotek berpakaian rapih					
22	Saya merasa diperlakukan dengan adil seperti pasien lain					
23	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen					
24	Obat yang diberikan apotek sesuai yang diminta meski tanpa resep					
25	Obat-obatan yang saya butuhkan tersedia di apotek					
26	Petugas apotek berpakaian bersih					
27	Harga obat di apotek sesuai dengan kualitasnya					
28	Ruang tunggu apotek tertata dengan baik					
29	Petugas apotek memberikan pelayanan dengan sopan					
30	Harga obat di apotek terlalu mahal					
31	Petugas apotek pilih kasih dalam melayani pasien					

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
32	Petugas apotek tidak peduli dengan masalah yang saya alami					
33	Petugas apotek mampu menjelaskan cara pakai obat dengan baik					
34	Petugas apotek selalu siap dalam membantu pasien					
35	Petugas memberikan alternatif/pilihan lain saat obat yang dibutuhkan tidak tersedia					
36	Pelayanan obat di RS ini terkesan cepat					
37	Petugas mampu menjelaskan indikasi (khasiat) obat dengan baik					
38	Obat-obatan yang saya butuhkan terkadang tidak ada di apotek					

Keterangan:



Tidak diteliti karena tidak memenuhi syarat validitas

Jumlah pengunjung Instalasi farmasi RSUD Kota Tangerang berdasarkan data dari Instalasi Farmasi RSUD Kota Tangerang.

Bulan	Jumlah (pasien)
Mei	579
Juni	622
Juli	690
Total	1891
Rata-rata per bulan	630,33 ≈630

Kepada Yth,
Direktur RSUD Kota Tangerang
Di Tempat

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 untuk dapat memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di instansi bapak/Ibu pimpin. Pelaksanaan Penelitian Tanggal 18 Juli – 28 Agustus 2016.

Adapun nama mahasiswa dan judul penelitian adalah sebagai berikut:

No	NAMA	NIM	NO. TELEPON	Judul
1.	Ahmad Salman Mawardi	2011-31-139	082210840800	Hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pasien di instalasi farmasi RSUD Kota Tangerang.

Demikian, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL


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

Tembusan Yth

1. Kepala Kantor PTSP Jakarta Barat
2. Kepala Badan Kesbangpol Provinsi Banten
3. Kepala Kesbangpol Kota Tangerang



**KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT**

Jl. Raya Kembangan No. 2 Telp. 021-58357678 Fax. 021-58357678

Email : ptsp.kota_jakbar@jakarta.go.id

JAKARTA

Kode Pos: 11650

Nomor : 2445 / - 186
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Rekomendasi Penelitian

21 Juli 2016

Yth. Kepada
Kepala Kesbangpol Provinsi Banten
di
Banten

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
Nomor : 167/FIKES/KESMAS/UEU/VI/2016
Tanggal : 29 Juni 2016
Perihal : Surat Permohonan Ijin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan magang dalam rangka penyusunan penelitian dengan judul " Hubungan antara Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah ", kepada :

Nama : Ahmad Salman Mawardi
NIM : 2011-31-139
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul
Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang
Waktu Penelitian : 18 Juli s.d 28 Agustus 2016

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan :

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah Penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai dan tidak ada kaitannya dengan judul Penelitian dimaksud;
3. Melaporkan hasil Penelitian kepada Kantor PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat.

Rekomendasi ijin penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati peraturan tersebut diatas.

Demikian untuk menjadi maklum.

Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Administrasi Jakarta Barat,



JOHAN GIRSANG

NIP. 196411101989031028

Tembusan:

1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Barat
2. Kepala Badan PTSP Provinsi DKI Jakarta



PEMERINTAH PROVINSI BANTEN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

KAWASAN PUSAT PEMERINTAHAN PROVINSI BANTEN (KP3B)
 Jl. KH. Syech Nawawi Al-Bantani Palima - Serang Telp. (0254) 267142 Fax. (0254) 267143

PENGANTAR PENELITIAN

NOMOR : 070/PP/330-Kesbangpol/2016

Serang, 26 Juli 2016

Kepada Yth :
 Kepala Kantor Kesbangpol dan Linmas Kota Tangerang
 Di -

Tempat

Terlampir disampaikan Surat Pemberitahuan Penelitian Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Banten Nomor : 070/330-Kesbangpol/2016 tanggal 26 Juli 2016 tentang Rekomendasi Penelitian yang diberikan kepada :

Nama	: Ahmad Salnaan Mawardi
NIM/NIK/KTP	: 2011-31-139
Alamat	: Cimone No.2 RT/RW : 001/009 Kelurahan Cimone Kecamatan Karawaci Kota Tangerang
Judul Penelitian	: Hubungan Antara Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Kota Tangerang
Maksud dan Tujuan	: Untuk Mengetahui Hubungan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Kota Tangerang

Demikian disampaikan, untuk menjadi pertimbangan.

A.n.KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK

PROVINSI BANTEN
 Kabid Kewaspadaan Nasional,

 Hedy Utomo
 NIP: 19581206 199001 1 001

Tembusan Yth :

Kepala Badan Kesbang dan Politik Provinsi Banten (sebagai laporan).



PEMERINTAH PROVINSI BANTEN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

KAWASAN PUSAT PEMERINTAHAN PROVINSI BANTEN (KP3B)
 Jl. KH. Syech Nawawi Al-Bantani Palima - Serang Telp. (0254) 267142 Fax. (0254) 267143

SURAT PEMBERITAHUAN PENELITIAN

Nomor : 070 /330-Kesbangpol /2016

- Membaca : Surat Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat Nomor : 2449/-1.86, tanggal 21 Juli 2016, Perihal Rekomendasi Penelitian.
- Mengingat : 1. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 130 Tahun 2003 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Dalam Negeri;
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
 3. Peraturan Gubernur Banten Nomor 14 Tahun 2013 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Banten.
- Memperhatikan : Proposal yang bersangkutan

MEMBERITAHUKAN BAHWA

- Nama : Ahmad Salman Mawardi
- Alamat : Cimone No.2 RT/RW : 001/009 Kelurahan Cimone Kecamatan Karawaci Kota Tangerang
- NIM/NIK/KTP : 2011-31-139
- Pekerjaan : Mahasiswa
- Kebangsaan : Indonesia
- Judul Penelitian : Hubungan Antara Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Kota Tangerang
- Bidang : Ilmu Kesehatan
- Daerah Penelitian : Kota Tangerang
- Status Penelitian : Baru
- Lama Penelitian : Juli s/d Desember 2016
- Pengikut Peserta : -
- Penanggungjawab : Johan Girsang
- Maksud dan Tujuan : Untuk Mengetahui Hubungan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Kota Tangerang

-2-

SEBELUM MELAKUKAN PENELITIAN, AGAR MEMENUHI KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT:

1. Melaporkan kedatangannya, kepada Bupati / Walikota cq.Kepala Badan/ Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik setempat dengan menunjukkan surat pemberitahuan ini;
2. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian/Survey/PKL yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan penelitian dimaksud;
3. Harus mentaati ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Apabila masa berlakunya Surat Pemberitahuan ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai, perpanjangan Penelitian/Survey/PKL harus diajukan kembali kepada instansi pemberi ijin;
5. Setelah selesai melakukan Kegiatan Penelitian/Survey/PKL, agar segera melaporkan hasilnya ke Gubernur cq.Kepala Badan Kesbang dan Politik Provinsi Banten.
6. Surat Pemberitahuan ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang Surat Pemberitahuan ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas;
7. Kepada semua instansi/lembaga yang terkait agar dapat memakluminya.

Serang, 26 Juli 2016

KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK
PROVINSI BANTENThe image shows a circular official stamp of the Badan Kesbang dan Politik Provinsi Banten. The stamp contains the text 'BADAN KESBANG DAN POLITIK' and 'PROVINSI BANTEN'. A signature is written across the stamp.Drs. H. RUSDIJMAN SOEMAATMADJA, M.Si
Pembina Utama Madya / IV.d
NIP: 19571023 198103 1 009



PEMERINTAH KOTA TANGERANG
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Nyimas Melati No. 21A Kota Tangerang 15000
 Telepon dan Fax : (021) 5538890 email : kesbangpol@tangerangkota.go.id
 website : kesbangpol.tangerangkota.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 073 / 349 / Poldagri-Kesbangpol / III / 2016

- Membaca : Surat dari Universitas Esa Unggul Nomor: 167/FIKES/KESMAS/UEU/NI/2016 Tanggal 29 Juni 2016 Perihal: Permohonan Izin Penelitian.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
 3. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 01 Tahun 2001 tentang Organisasi Tata Kerja Departemen Dalam Negeri dan Otonomi Daerah;
 4. Keputusan Dirjen Sosial Politik Nomor 14 Tahun 1981 tentang Surat Pemberitahuan Penelitian dan Praktek Kerja Lapangan (SP3KL);
 5. Peraturan Daerah Nomor 06 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Tangerang;
 6. Peraturan Walikota Tangerang Nomor 85 Tahun 2014 Tentang Tugas , Fungsi , dan Tata Kerja Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tangerang.

MEMBERIKAN REKOMENDASI UNTUK PENELITIAN.

- Kepada :
1. Nama / NIM / NPM : Ahmad Salman Mawardi / 2011-31-139
 2. Pekerjaan : Mahasiswa/i
 3. Alamat : Cimone No.2 RT/RW 001/009
Kel/Desa Cimone Kec. Karawaci
 4. Penanggung jawab : Dr. Aprilita Rina Yanti Eff., M. Biomed, Apt.
 5. Jumlah Penelitian : 1(satu) orang
 6. Instansi Yang dituju : RSUD Kota Tangerang
 7. Maksud dan Tujuan : Permohonan Izin Penelitian
 8. Lama Penelitian : Juli s/d Agustus 2016
 9. Judul Penelitian : Hubungan Antara Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Kota Tangerang

- 2 -

SEBELUM MELAKUKAN PENELITIAN, AGAR MEMENUHI KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian / Tugas yang tidak sesuai / tidak berkaitan dengan maksud surat penelitian ini;
2. Agar mentaati ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
3. Apabila masa berlaku Surat Rekomendasi ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan Penelitian / Survey Data / Riset belum selesai, permohonan perpanjangan Penelitian harus diajukan kembali;
4. **Wajib melaporkan hasilnya dalam bentuk buku / laporan** kepada Pemerintah Kota Tangerang Cq. Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tangerang untuk dijadikan bahan evaluasi lebih lanjut;
5. Surat Rekomendasi ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi apabila ternyata pemegang Rekomendasi tidak mentaati / mengindahkan ketentuan-ketentuan diatas.

Demikian Rekomendasi ini diberikan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dan bagi yang berkepentingan dimohon bantuan seperlunya.

DIKELUARKAN DI : KOTA TANGERANG

PADA TANGGAL : JULI 2016

KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KOTA TANGERANG

TEMMY MULYADI, S.Sos., M.Si

Pembina Tk.I / IV.b

Nip. 19640606 198503 1015



**PEMERINTAH KOTA TANGERANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA TANGERANG**

Jl. Pulau Putri Raya Perumahan: Modemland, Kelurahan Kelapa Indah
Kecamatan Tangerang Telp. : 021 2972 0201, 021 2972 0202

Tangerang, 5 Agustus 2016

Nomor : 074/06/RSUD-Prclit/2016
Lampiran : -
Perihal : Penelitian Mahasiswa

Kepada Yth,
Kepala Instalasi Farmasi
RSUD Kota Tangerang
di-
Tempat

Menindaklanjuti surat dari Kesbangpol Nomor :
073/349/Poldagri-Kesbangpol/VII/2016, tanggal 23 Juli 2016, perihal :
Permohonan Penelitian Mahasiswa di lingkungan RSUD Kota
Tangerang, maka dengan ini kami menginformasikan bahwa
Mahasiswa :

Nama : Ahmad Salman Mawardi / 201131139
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Judul Penelitian : Hubungan Antara Kepuasan Dengan
Loyalitas Pasien di Instalasi Farmasi
Rumah Sakit Umum Daerah Kota
Tangerang Tahun 2016.

Akan melaksanakan kegiatan penelitian di Instalasi Farmasi Rumah
Sakit Umum Daerah Kota Tangerang.

Demikian, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Kabid. Perencanaan & Litbang

drg. Sonny Hermawati Margo, M.Kes
Pembina /IV a
NIP. 196010251990032001



**PEMERINTAH KOTA TANGERANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA TANGERANG**

Jl. Pulau Putri Raya Perumahan Modernland, Kelurahan Kelapa Indah
Kecamatan Tangerang Telp. : 021 2972 0201, 021 2972 0202

Tangerang, 5 Agustus 2016

Nomor : 0746311 /RSUD-Prclit/2016
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
Universitas Esa Unggul
di-

Tempat

Menindaklanjuti surat dari Universitas Esa Unggul Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Nomor : 167/FIKES/KESMAS/UEU/VI/2016, tanggal 29 Juni 2016, perihal : Izin Penelitian Mahasiswa di lingkungan RSUD Kota Tangerang, maka dengan ini kami menginformasikan bahwa kami bersedia menerima permohonan tersebut. Kami berharap untuk mendapatkan analisis hasil penelitian dari data yang diperoleh di RSUD Kota Tangerang setelah proses penelitian dilaksanakan.

Demikian, atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Direktur RSUD Kota Tangerang

dr. FERIYANSYAH
Penata TK.I/IIId

NIP. 1979122202007011010

Jadwal Penelitian Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Jurusan Kesehatan Masyarakat di Instalasi Farmasi RSUD Kota Tangerang

Bulan Agustus

Nama / NIM	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
Ahmad Salman Mawardi 2011-31-139	8 P	9 P	10 P	11 P	12 P	13 P	14 L
	15 P	16 P	17 P	18 P	19 P	20 P	21 L
	22 P	23 P	24 P	25 P	26 P	27 P	28 L
	29 P	30 P	31 P				

Keterangan:

P= pengambilan data penelitian dilakukan pada pagi hari pukul 08.00 - 16.00

L= Libur, atau tidak melakukan pengambilan data



 Mengenal
 (Bagian Administrasi Fakultas)

Jadwal Penelitian Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Jurusan Kesehatan Masyarakat di Instalasi Farmasi RSUD Kota Tangerang

Bulan September

Nama / NIM	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
Ahmad Saliman Mawardi 2011-31-139				1 P	2 P	3 P	

Keterangan:

P= pengambilan data penelitian dilakukan pada pagi hari pukul 08.00 - 16.00

L= Libur, atau tidak melakukan pengambilan data

Mengetahui

(Bagian Administrasi Fakultas)

Hasil Pengolahan Data SPSS

Loyalitas

Uji Validitas

Correlations

		LoyTotal
Loy01	Pearson Correlation	,386 [*]
	Sig. (2-tailed)	,035
	N	30
Loy02	Pearson Correlation	,189
	Sig. (2-tailed)	,318
	N	30
Loy03	Pearson Correlation	,385 [*]
	Sig. (2-tailed)	,036
	N	30
Loy04	Pearson Correlation	,187
	Sig. (2-tailed)	,321
	N	30
Loy05	Pearson Correlation	,464 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,010
	N	30
Loy06	Pearson Correlation	,444 [*]
	Sig. (2-tailed)	,014
	N	30
Loy07	Pearson Correlation	,429 [*]
	Sig. (2-tailed)	,018
	N	30
Loy08	Pearson Correlation	-,168
	Sig. (2-tailed)	,376
	N	30
Loy09	Pearson Correlation	,121
	Sig. (2-tailed)	,525
	N	30
Loy10	Pearson Correlation	,507 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	30
Loy11	Pearson Correlation	,469 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,009
	N	30
Loy12	Pearson Correlation	,557 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,001

	N	30
Loy13	Pearson Correlation	,382 [*]
	Sig. (2-tailed)	,037
	N	30
Loy14	Pearson Correlation	,411 [*]
	Sig. (2-tailed)	,024
	N	30
LoyTotal	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

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

Reliabilitas variabel loyalitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.578	10

Uji Normalitas variabel loyalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		LoyTotal
N		245
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	38,68
	Std. Deviation	3,620
Most Extreme Differences	Absolute	,132
	Positive	,094
	Negative	-,132
Kolmogorov-Smirnov Z		2,064
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Deskripsi variabel loyalitas

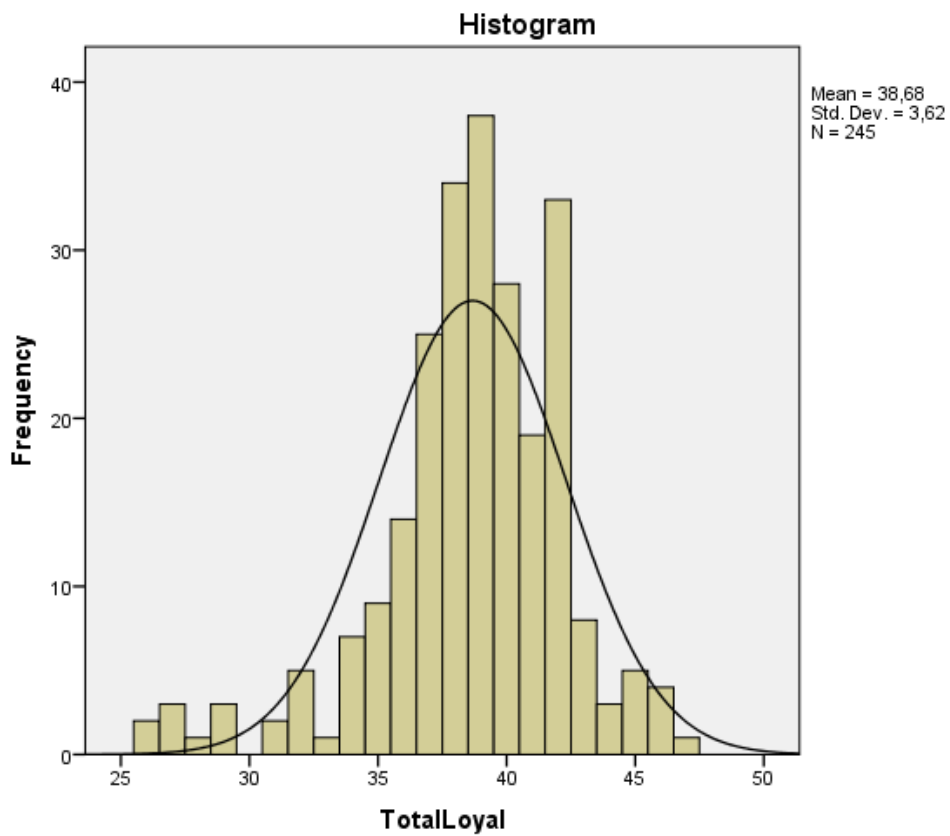
Statistic

TotalLoyal

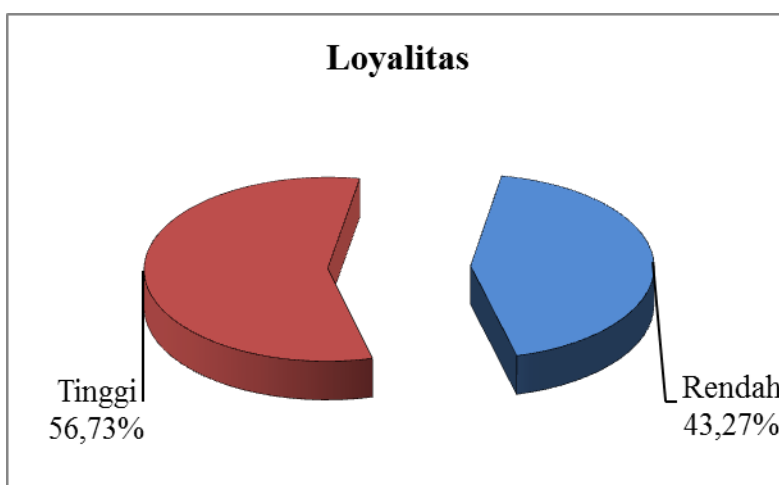
N	Valid	245
	Missing	0
Mean		38,68
Median		39,00
Mode		39
Std. Deviation		3,620
Skewness		-,950
Std. Error of Skewness		,156
Kurtosis		1,971
Std. Error of Kurtosis		,310
Minimum		26
Maximum		47

TotalLoyal

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	26	2	,8	,8
	27	3	1,2	2,0
	28	1	,4	2,4
	29	3	1,2	3,7
	31	2	,8	4,5
	32	5	2,0	6,5
	33	1	,4	6,9
	34	7	2,9	9,8
	35	9	3,7	13,5
	36	14	5,7	19,2
	37	25	10,2	29,4
	38	34	13,9	43,3
	39	38	15,5	58,8
	40	28	11,4	70,2
	41	19	7,8	78,0
	42	33	13,5	91,4
	43	8	3,3	94,7
	44	3	1,2	95,9
	45	5	2,0	98,0
46	4	1,6	99,6	
47	1	,4	100,0	
Total		245	100,0	



Loyalitas	rumus	Jumlah	Presentase
Rendah	≥ 39	106	43,27
Tinggi	< 39	139	56,73



Kepuasan

Validitas Kepuasan

Correlations

		KepTotal
Kep01	Pearson Correlation	-,174
	Sig. (2-tailed)	,357
	N	30
Kep02	Pearson Correlation	,412 [*]
	Sig. (2-tailed)	,024
	N	30
Kep03	Pearson Correlation	,313
	Sig. (2-tailed)	,092
	N	30
Kep04	Pearson Correlation	-,123
	Sig. (2-tailed)	,518
	N	30
Kep05	Pearson Correlation	,584 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
Kep06	Pearson Correlation	,411 [*]
	Sig. (2-tailed)	,024
	N	30
Kep07	Pearson Correlation	,727 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kep08	Pearson Correlation	,416 [*]
	Sig. (2-tailed)	,022
	N	30
Kep09	Pearson Correlation	,139
	Sig. (2-tailed)	,465
	N	30
Kep10	Pearson Correlation	,115
	Sig. (2-tailed)	,545
	N	30
Kep11	Pearson Correlation	,473 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,008
	N	30
Kep12	Pearson Correlation	,454 [*]
	Sig. (2-tailed)	,012
	N	30
Kep13	Pearson Correlation	,412 [*]
	Sig. (2-tailed)	,024
	N	30

Kep14	Pearson Correlation	,679**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kep15	Pearson Correlation	,630**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kep16	Pearson Correlation	,699**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kep17	Pearson Correlation	,556**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
Kep18	Pearson Correlation	,554**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
Kep19	Pearson Correlation	,292
	Sig. (2-tailed)	,117
	N	30
Kep20	Pearson Correlation	,406*
	Sig. (2-tailed)	,026
	N	30
Kep21	Pearson Correlation	,351
	Sig. (2-tailed)	,057
	N	30
Kep22	Pearson Correlation	,346
	Sig. (2-tailed)	,061
	N	30
Kep23	Pearson Correlation	,477**
	Sig. (2-tailed)	,008
	N	30
Kep24	Pearson Correlation	,558**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
KepTotal	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliabilitas Kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	16

Normalitas Kepuasan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KepTotal
N		245
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	59,37
	Std. Deviation	5,802
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,101
	Positive	,064
	Negative	-,101
Kolmogorov-Smirnov Z		1,574
Asymp. Sig. (2-tailed)		,014

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Deskripsi variabel kepuasan

Statistics

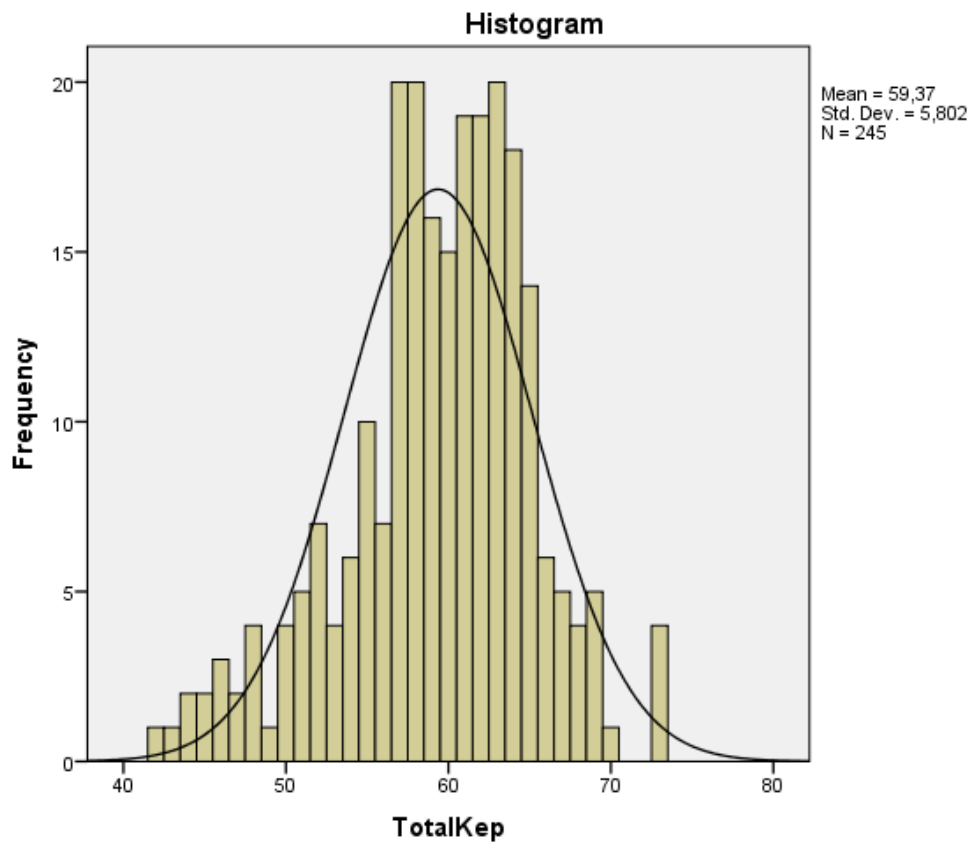
TotalKep

N	Valid	245
	Missing	0
Mean		59,37
Median		60,00
Mode		57 ^a
Std. Deviation		5,802
Skewness		-,533
Std. Error of Skewness		,156
Kurtosis		,465
Std. Error of Kurtosis		,310
Minimum		42
Maximum		73

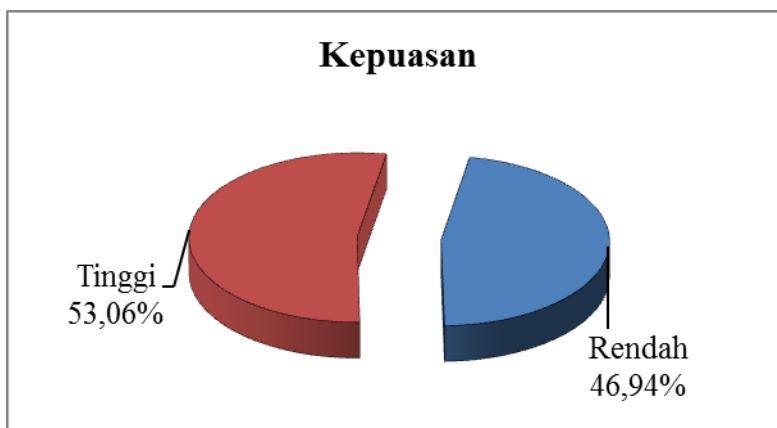
a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

TotalKep

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	42	1	,4	,4	,4
	43	1	,4	,4	,8
	44	2	,8	,8	1,6
	45	2	,8	,8	2,4
	46	3	1,2	1,2	3,7
	47	2	,8	,8	4,5
	48	4	1,6	1,6	6,1
	49	1	,4	,4	6,5
	50	4	1,6	1,6	8,2
	51	5	2,0	2,0	10,2
	52	7	2,9	2,9	13,1
	53	4	1,6	1,6	14,7
	54	6	2,4	2,4	17,1
	55	10	4,1	4,1	21,2
	56	7	2,9	2,9	24,1
	57	20	8,2	8,2	32,2
	58	20	8,2	8,2	40,4
	59	16	6,5	6,5	46,9
	60	15	6,1	6,1	53,1
	61	19	7,8	7,8	60,8
	62	19	7,8	7,8	68,6
	63	20	8,2	8,2	76,7
	64	18	7,3	7,3	84,1
	65	14	5,7	5,7	89,8
	66	6	2,4	2,4	92,2
	67	5	2,0	2,0	94,3
	68	4	1,6	1,6	95,9
	69	5	2,0	2,0	98,0
	70	1	,4	,4	98,4
	73	4	1,6	1,6	100,0
Total		245	100,0	100,0	



Kepuasan	rumus	Jumlah	Presentase
Rendah	≥ 60	115	46,94
Tinggi	< 60	130	53,06



Bivariat

Kendall-tau

			LoyTotal	KepTotal
Kendall's tau_b	LoyTotal	Correlation Coefficient	1,000	.258**
		Sig. (2-tailed)		,000
		N	245	245
	KepTotal	Correlation Coefficient	.258**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	245	245

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