

## DAFTAR PUSTAKA

- Account Commision. 2007. Communities Scotland, *How to Gather Views on Service Quality: Techniques dan Tools* ([http://www.communitiesscotland.gov.uk/stellent/groups/public/documents/webpages/rics\\_011960.hcsp](http://www.communitiesscotland.gov.uk/stellent/groups/public/documents/webpages/rics_011960.hcsp)), diakses 12 Februari 2012.
- Adler, P. S. 2001. "Market, hierarchy, and trust: the knowledge economy and the future of capitalism," *Organization Science*, Vol. 12, No. 2, 215-234.
- Aydin, Serkan dan Gokhan Ozer. 2005. The analysis of antecedents of customer loyalty in the Turkish mobile telecommunication market. *European Journal of Marketing*, Vol. 39 No. 7/8, 910-925.
- Azwar, Saifuddin. 2003. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Brunner, Thomas A., Markus Stocklin dan Klaus Opwis. 2008. Satisfaction, image and loyalty: new versus experienced customers, *European Journal of Marketing*, Vol. 42 No. 9/10, 1095-1105.
- Casalo, L., C. Flavian and M. Guinalu. 2007. "The impact of participation in virtual brand communities on consumer trust and loyalty: The case of free software," *Online Information Review*, Vol. 31 No. 6, 775-792.
- Cengiz, E., H. Ayyildiz, dan Bünyamin Er. 2007. "Effects of image and advertising efficiency on customer loyalty and antecedents of loyalty: turkish banks sample," *Banks and Bank Systems*, Volume 2, Issue 1. p. 141.
- Chao-Chan Wu. 2011. The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty, *African Journal of Business Management*, Vol. 5, No. 12, 4873-4882.
- Colquitt, J. A., J. A. LePine & M. J. Wesson. 2009. *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. New York: McGraw-Hill.
- Dagger, Tracey S. dan Timothy K. O'Brien. 2010. Does experience matter? Differences in relationship benefits, satisfaction, trust, commitment and loyalty for novice and experienced service users, *European Journal of Marketing*, Vol. 44 No. 9/10, 1528-1552.
- DeVito, Joseph A. 2001. *The Interpersonal Communication Book*. New York: Logman.

- East, Robert, Kathy Hammond, Patricia Harris, dan Wendy Lomax. 2000. First-store loyalty and retention. *Journal of Marketing Management*, 16 (4). 307-325.
- Flavian, Carlos dan Miguel Guinaliu. 2006. Consumer trust, perceived security and privacy policy Three basic elements of loyalty to a web site. *Industrial Management dan Data Systems*, Vol. 106 No. 5, 601-620.
- Foster, B.D. dan J. W. Cadogan. 2000. Relationship selling and customer loyalty: an empirical investigation, *Marketing Intelligence dan Planning*, Vol. 18 No. 4, pp. 185-199.
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit: BPFE Yogyakarta.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*, alih bahasa: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, Sutrisno. 2002. *Metodologi Research 2*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.
- Hampshire, Stephen. 2007. Customer Satisfaction, loyalty and Profit: Understanding The Links Between Service dan The Bottom Line, [www.saterfak.com](http://www.saterfak.com), diakses 13 Februari 2012, p. 45.
- <http://www.eksekutif.co.id/gaya-hidup/entertainment/554-ramai-ramai-berobat-ke-luar-negeri.html>, diakses 5 Juni 2012.
- Kartajaya, Hermawan. 2007. *Boosting Loyalty Marketing Performance; Menggunakan Teknik Penjualan, Customer Relationship Management, dan Servis untuk Mendongkrak Laba*. Bandung: PT. Mizan Pustaka, Anggota IKAPI.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Service Operation*. Jakarta: Penerbit ESENSI.
- Kerlinger, F. N., dan H. B. Lee. 2000. *Foundations of Behavioral Research*. 4<sup>th</sup>-ed. Orlando: Harcourt, Inc.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran* Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Penerjemah Bob Sabran, Jilid I, Edisi 13. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. International Edition. New Jersey: Prentice Hall.

- Lovelock, Christopher dan Jochen Wirtz. 2007. *ServicesMarketing:People, Tchnology, Strategy*. USA: Pearson Prentice Hall.
- Majid, Suharto Abdul. 2011. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Penerbit Rajawali Press Jakarta.
- Mäntymäki, Matti dan Jari Salo. 2010. Trust, Social Presence and Customer Loyalty in Social Virtual Worlds, 23rd Bled eConference eTrust: Implications for the Individual, *Enterprises and Society*, June 20 - 23, Bled, Slovenia.
- Martin-Consuegra, David, Arturo Molina dan Agueda Esteban. 2007. An integrated model of price, satisfaction and loyalty: an empirical analysis in the service sector. *Journal of Product dan Brand Management*, 16/7, 459–468.
- McMillan, James H., dan Sally Schumacher. 2006. *Research in Education*. New Jersey: Pearson.
- McShane, Steven L. dan Mary Ann Von Glinow. 2008. *Organizational Behavior*. New York: McGraw Hill.
- Mellouk, Abdelhamed. 2007. *Quality of Service Mechanisms in Next Generation Heterogenous Networks*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Mollering, Guido. 2006. *Trust: Reason, Routine, Reflexivity*. Oxford: Elsevier.
- Muchinsky, Paul M. 2006. *Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. California: Thomson Wadsworth.
- Mullins, J. W. and O. C. Walker, Jr. 2010. *Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Mursidi, M. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit: Bumi Aksara bekerjasama dengan Pusat Antar Universitas-Studi Ekonomi UI Jakarta.
- Ndubisi, N. O. 2009. “Relationship Marketing and Customer Loyalty,” *Marketing Intelligence and Planning*, Vol 25 No. 1, pp. 98-100.
- Newsom, Doug, Judy VanSlyke Turk, dan Dean Kruckeberg. 2010. *This Is PR: The Realities of Public Relations*. Boston: Wadsworth Cengage Learning
- Park, Jin-Woo, Rodger Robertson dan Cheng-Lung Wu. 2005. Investigating the Effects of Airline Service Quality on Airline Image and Passengers’ Future Behavioural Intentions: Findings from Australian international air passengers, *The Journal Of Tourism Studies*, Vol. 16, No. 1, 2-11.
- Picton, dan Broderick. 2001. *Integrated Marketing Communication. Principle and Practice*. International Thompson Publications

- Quester, Pascale dan Ai Lin Lim. 2003. Product involvement/brand loyalty: is there link?, *Journal of Product dan Brand Management*, Vol. 12 No. 1, 22-38.
- Ranaweera, Chatura dan Jaideep Prabhu. 2003. On the relative importance of customer satisfaction and trust as determinants of customer retention dan positive word of mouth. *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*; 12, 1; ABI/INFORM Complete, pg. 82.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *The Power of Brands*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2007. *Organizational Behavior*. New York: Prentice-Hall Jersey.
- Robbins, Stephen. 2001. *Perilaku Organisasi*. terjemahan: Haryana Puja Atmaja. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Rundle-Thiele, Sharyn dan Rebekah Bennett. 2001. A brand for all seasons? A discussion of brand loyalty approaches and their applicability for different markets, *Journal of Product dan Brand Management*, Vol. 10 No. 1, 25-37.
- Salo, J. and H. Karjaluo. 2007. "A conceptual model of trust in the online environment", *Online Information Review*, Vol. 31 No. 5, 604-621.
- Schultz, D.E. dan Bailey, S. 2000. Customer/brand loyalty in an interactive marketplace. *Journal of Advertising Research*, 40 (3), p. 41.
- Schwaiger, M. 2004. Components and parameters of corporate reputation: an Empirical Study, *Schmalenbach Business Review*, Vol. 56, No. 1, 46-71.
- Setiawan, Supriadi. 2011. *Loyalitas Pelanggan Jasa; Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*. Bogor: Penerbit IPB Press.
- Shankar, V., AK. Smith dan A. Rangaswamy. 2000. *Customer Satisfaction dan Loyalty in Online dan Offline Environments*, "eBusiness Research Center Working Paper", Penn State University, diakses 7 Maret 2012, p. 24.
- Shelton, Patrick J. 2000. *Measuring and Improving Patient Satisfaction*. New York: Aspen Publishers, Inc.
- Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Persaingan Pasar dengan Efektif dan Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. 2003. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sirdeshmusk, J. S. D. 2010. "Agency and Trust Mechanism in Consumer Satisfaction and Loyalty Judgment." *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28.

- Siregar, Charles J.P., dan Lia Amalia. 2004. *Farmasi Rumah Sakit: Teori dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Soemirat, Soleh dan Elviriano. 2002. *Dasar-Dasar Publik Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Souiden, Nizar dan Frank Pons. 2009. Product recall crisis management: the impact on manufacturer's image, consumer loyalty and purchase intention, *Journal of Product dan Brand Management*, 18/2, 106–114.
- Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit CAPS.
- Susanto, A. B., dan Himawan Wijanarko. 2004. *Power Branding; Membangun Merek Unggul dan Organisasi Pendukungnya*. Jakarta: Quantum Bisnis dan Manajemen (PT. Mizan Publika).
- Sutisna. 2002. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Thompson, Adrian. 2007. *Customer Satisfaction in 7 Steps*. <http://www.sitepoint.com/article/satisfaction-7-steps>, diakses 18 Februari 2012.
- Thurau, G. K. 2002. "Understanding the Relationship marketing: An Integration of Relational benefits and relationship Quality", *Journal of Services Research*, February, Vol 4, No 3, p. 230-247.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2001. *TQM: Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama kerjasama Jakarta Business Research Center (JBRC), 2006.
- Usman, Husaini. 2011. *Manajemen Teori, Praktek, dan Riset Pendidikan Edisi 4*.
- Venus, Antar. 2004. *Manajemen Kampanye: Panduan Teoritis dan Praktis dalam Mengefektifkan Kampanye Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Walker, John. 2007. Service climate in New Zealand English language centers, *Journal of Educational Administration*, Vol. 45 No. 3, pp. 315-337.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Penerbit: Rajawali Press Jakarta.
- Wijayanti, Ari. 2008. "Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi kasus : Produk Kartu Selular PraBayar Mentari –Indosat

Wilayah Semarang).” *Jurnal Program Studi Manajemen Universitas Diponegoro*.

- Wu, Chao-Chan. 2011. The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty, *African Journal of Business Management*, Vol. 5(12), 4873-4882
- Yaacob, Mohd Rafi, Nik Rozhan Nik Ismail dan Nur Safia Ismail. 2010. An Investigation of the determinants of customers’ loyalty of the Maxis Communications Berhad, [http://www.internationalconference.com.my/proceeding/icber2010\\_proceeding/PAPER\\_271\\_DeterminantsOfCustomerLoyalty.pdf](http://www.internationalconference.com.my/proceeding/icber2010_proceeding/PAPER_271_DeterminantsOfCustomerLoyalty.pdf), accessed 30 January 2012.
- Yu, Chang-His, Hsiu-Chen Chang, dan Gow-Liang Huang, (2006), Study of service quality, customer satisfaction and loyalty in Tawanese leisure industry, *The Journal of American Academy of Business*, Cambridge, Vol. 9, No. 1. p. 167.
- Yu, Yi-Ting dan Alison Dean. 2001. The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty, *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 12 No. 3, 234-250.
- Yulianita, Neni. 2003. *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas.
- Zeithaml, Valarie A. dan Mary Jo Bitner. 2009. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## Lampiran 1

### PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berilah tanda “ X ” pada kotak yang telah disediakan sesuai dengan jawaban Anda. Alternatif jawaban yang disediakan adalah:

- SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
R : Ragu-Ragu  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1	Rumah sakit menyediakan fasilitas pengaduan bagi pasien					
2	Rumah sakit menyediakan tempat duduk yang nyaman bagi pasien dan keluarganya.					
3	Peralatan yang digunakan dalam melayani pasien canggih dan modern.					
4	Rumah sakit memperlakukan pasien secara tidak diskriminatif.					
5	Rumah sakit memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.					
6	Tenaga medis memiliki keterampilan khusus untuk menangani berbagai keluhan pasien.					
7	Rumah sakit merespon keinginan pasien dengan cepat.					
8	Penanganan atas keluhan pasien dilakukan secara cepat.					
9	Tenaga medis memberikan pelayanan secara hati-hati.					
10	Rumah sakit memenuhi hak-hak pasien atas pelayanan kesehatan.					
11	Rumah sakit menjamin pelayanan kesehatan mata yang diberikan kepada pasien					
12	Pelayanan kesehatan mata yang diberikan rumah sakit memenuhi standar mutu.					
13	Tenaga medis melayani pasien dengan sopan.					
14	Tenaga medis melayani pasien dengan ramah.					
15	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien dengan bahasa yang mudah dipahami.					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1	Rumah sakit memiliki SDM yang kompeten dalam bidangnya masing-masing.					
2	Rumah sakit memiliki manajemen yang bagus dalam membangun pelayanan kesehatan yang prima.					
3	Rumah sakit memiliki fasilitas penunjang pelayanan kesehatan mata yang dapat diandalkan.					
4	Rumah sakit berusaha mengakomodasi keinginan pasien.					
5	Rumah sakit menyalurkan pasien-pasien pada jalur perawatan/pelayanan yang tepat.					
6	Rumah sakit memfasilitasi para pasien dalam memenuhi kebutuhan kesehatan					
7	Rumah sakit memenuhi hak-hak pasien.					
8	Rumah sakit mengambil tindakan cepat ketika pasien menghadapi masalah.					
9	Rumah sakit menyediakan bantuan ketika pasien membutuhkan pelayanan tambahan yang tidak tersedia di rumah sakit.					
10	Rumah sakit memiliki tenaga medis dengan reputasi medik yang mengagumkan					
11	Rumah sakit memiliki tenaga medis yang telah banyak memberikan kontribusi pada pelayanan kesehatan.					
12	Rumah sakit memiliki keberhasilan tinggi dalam menangani pasien dibidang mata.					
13	Tampilan fisik rumah sakit megah.					
14	Eksterior bangunan rumah sakit tampak indah.					
15	Desain interior rumah sakit menarik					



No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1	Saya percaya keunggulan pelayanan kesehatan mata yang diberikan rumah sakit.					
2	Saya percaya pada tekad rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan mata bermutu tinggi.					
3	Saya percaya pada komitmen manajemen rumah sakit untuk memberikan yang terbaik pada pasien.					
4	Saya percaya pada kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan mata yang sesuai dengan kebutuhan pasien.					
5	Saya percaya pada kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang terbaik.					
6	Saya yakin rumah sakit dapat memenuhi keinginan pasien.					
7	Saya yakin rumah sakit mampu melakukan inovasi atas pelayanan baru.					
8	Saya yakin rumah sakit dapat terus memberikan pelayanan kesehatan mata yang betul-betul prima.					
9	Saya percaya pada keajegan tekad rumah sakit untuk mengadopsi perkembangan teknologi terkini untuk mendukung pelayanan kesehatan mata yang diberikan.					
10	Saya yakin rumah sakit terbuka untuk membantu pasien yang mengalami kesulitan terkait dengan pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit.					
11	Saya yakin rumah sakit mempunyai solusi cara pembiayaan terbaik bagi pasien yang kurang mampu.					
12	Saya percaya pada rumah sakit untuk menyelenggarakan program sosial bagi masyarakat.					
13	Saya percaya rumah sakit bersedia menerima komplain atas layanan yang diberikan.					
14	Saya percaya rumah sakit mau berbagi informasi penting terhadap para pasien.					
15	Saya yakin atas kebenaran informasi yang diberikan pihak rumah sakit.					

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Saya menceritakan keunggulan rumah sakit ini kepada teman.					
2.	Saya menginformasikan keunikan rumah sakit ini dibandingkan rumah sakit lain sejenis.					
3.	Saya merekomendasikan rumah sakit ini kepada teman-teman untuk dijadikan rujukan berobat.					
4.	Saya tidak akan mempermasalahakan meskipun mendapatkan pelayanan yang kurang menyenangkan dari rumah sakit ini.					
5.	Walau keluhan-keluhan saya diabaikan manajemen rumah sakit ini saya tidak akan marah.					
6.	Walaupun masih memiliki kekurangan, pelayanan rumah sakit ini tidak layak saya komplain.					
7.	Saya tidak pindah ke rumah sakit lain karena sudah cocok dengan rumah sakit ini.					
8.	Saya tidak peduli pada kekurangan-kekurangan yang ada di rumah sakit ini.					
9.	Sampai kapanpun saya akan tetap menjadi pelanggan tetap rumah sakit ini.					
10.	Saya rela berobat di rumah sakit ini dengan biaya yang lebih mahal dibandingkan rumah sakit lain.					
11.	Saya bersedia membayar mahal atas pelayanan yang diberikan rumah sakit ini.					
12.	Saya tidak keberatan jika biaya berobat di rumah sakit ini dinaikkan secara berkala.					
13.	Saya puas atas hubungan baik saya dengan karyawan rumah sakit ini.					
14.	Saya mengalokasikan sebagian besar biaya pengobatan mata di rumah sakit ini.					
15.	Interaksi dengan karyawan rumah sakit ini dengan saya berlangsung harmonis.					

Data Responden:

Nama : .....

Alamat : .....

Telepon : .....

**PROFIL RESPONDEN**

Berilah tanda “√” pada kotak yang telah disediakan sesuai dengan kondisi anda.

## 1. Usia:

- 31-40 tahun  
 41-50 tahun  
 51-60 tahun  
 61-70 tahun  
 > 70 tahun

## 2. Pendidikan:

- SLTA/Sederajat  
 Akademi  
 S1  
 S2  
 S3

## 3. Pekerjaan:

- Karyawan  
 Wirausaha  
 PNS  
 Profesional (dokter, pengacara, konsultan, dll)  
 Lainnya .....

## 4. Pengeluaran rata-rata per bulan:

- ≤ Rp.5.000.000  
 Rp.5.000.000 - Rp.10.000.000  
 Rp.10.000.000 - Rp.15.000.000  
 Rp.15.000.000 - Rp.20.000.000  
 ≤ Rp.20.000.000

**LAMPIRAN 2****Kualitas Layanan (X1)**

Kualitas Layanan (X1)															
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	5	4	2	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
8	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3
10	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
13	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
18	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
19	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
24	5	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
29	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4
30	3	5	5	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5
31	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	5	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5
33	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
34	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
37	3	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5
38	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
39	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4

40	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
44	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
45	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
63	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	3	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
68	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
70	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
71	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
72	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	5	5	4	1	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
74	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
75	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
76	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
77	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
78	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
81	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
83	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4

84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
87	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5
93	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	5	3	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	3	3	4
106	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
107	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

**Citra Rumah Sakit (X2)**

Citra Rumah Sakit (X2)															
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4
2	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
7	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
8	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
12	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
18	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
23	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
29	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3
30	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
34	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
36	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
38	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4
39	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

41	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
48	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4
49	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
50	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
62	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
65	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
66	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
67	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
68	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
69	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
70	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
71	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
74	4	5	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	4
75	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
79	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4
80	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4
81	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
83	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
90	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
92	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
93	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
98	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
102	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	3	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
105	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**Kepercayaan (X3)**

Kepercayaan (X3)															
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
10	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
12	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4
13	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
21	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
27	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	5	4	4	4	4
29	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
36	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5

41	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4
48	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	2	1	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4
57	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
66	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
67	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	3	3	3	3
68	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
69	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
74	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
75	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
76	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
79	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
80	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5
81	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
92	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3	3	3	5	4	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4

**Loyalitas Pasien(Y)**

<b>Loyalitas Pasien(Y)</b>													
<b>No</b>	1	2	3	5	7	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	4	1	1	3	3	3	3	4	4	3	4	
2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	
4	5	5	5	2	4	4	2	2	2	4	3	4	
5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
6	5	3	5	3	4	1	5	5	5	5	5	5	
7	4	4	5	3	4	3	3	2	3	3	4	4	
8	5	4	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	
9	5	4	4	2	4	4	1	1	1	4	3	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	3	4	3	2	2	2	4	4	4	
12	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	
13	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	5	5	5	2	3	4	2	3	3	4	4	1	
17	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
20	4	3	4	2	4	3	3	2	2	4	4	4	
21	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	5	2	2	2	2	2	2	5	5	5	
23	5	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	5	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	5	5	5	2	3	3	3	4	2	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	4	
29	5	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
30	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	4	5	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
33	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	
34	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
35	4	4	4	2	4	2	2	2	2	3	2	4	
36	4	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	
37	5	5	5	2	4	3	3	3	2	4	4	4	
38	5	5	5	3	4	3	2	2	3	3	3	4	
39	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	
40	4	4	4	1	4	3	2	2	1	4	3	5	

41	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
44	5	4	5	2	5	5	2	3	3	4	5	4
45	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3
46	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4
47	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5
50	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
53	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4
57	4	4	4	3	4	4	4	3	1	4	4	4
58	4	4	4	3	4	3	2	2	2	4	4	4
59	5	5	4	2	3	3	2	3	3	4	5	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	4	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4
62	5	4	5	1	2	4	4	2	2	4	4	4
63	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4
64	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
65	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
66	4	4	4	1	4	4	3	3	3	4	4	4
67	4	3	4	1	3	1	1	1	1	2	4	2
68	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	2
69	5	5	5	1	4	4	3	4	4	5	5	5
70	4	4	4	1	4	4	2	2	2	5	5	5
71	5	3	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4
72	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	5	5
74	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
75	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
76	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	3	4	1	3	3	4	3	2	4	3	4
78	5	5	5	2	5	3	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	1	3	3	2	2	1	3	4	3
80	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
81	5	5	5	3	4	4	4	4	1	5	4	4
82	5	5	5	2	4	3	3	3	3	4	4	4
83	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
84	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5

85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	2	4	4	1	2	2	5	4	5
87	4	4	4	3	3	2	3	2	3	4	5	3
88	5	5	5	2	5	5	4	2	2	5	4	5
89	5	4	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4
90	4	4	5	1	4	4	3	4	3	5	4	5
91	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	3	4
92	4	5	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3
93	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
94	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4
95	4	2	5	2	5	5	2	4	2	5	3	2
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
98	4	4	4	1	4	1	2	3	2	4	2	4
99	5	5	5	3	4	3	3	3	3	5	4	5
100	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
102	5	5	5	2	4	4	4	3	3	4	3	4
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	4
107	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

### Lampiran 3

Lampiran: Olah Data SPSS

#### 1. Deskripsi Responden

##### Frequencies

		Statistics			
		Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Pengeluaran
N	Valid	107	107	107	107
	Missing	0	0	0	0

##### Frequency Table

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	31-40 tahun	14	13.1	13.1	13.1
	41-50 tahun	26	24.3	24.3	37.4
	51-60 tahun	26	24.3	24.3	61.7
	61-70 tahun	21	19.6	19.6	81.3
	> 70 tahun	20	18.7	18.7	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTA/Sederajat	45	42.1	42.1	42.1
	Akademi	16	15.0	15.0	57.0
	Strata-1	38	35.5	35.5	92.5
	Strata-2	5	4.7	4.7	97.2
	Strata-3	3	2.8	2.8	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan	19	17.8	17.8	17.8
	Wirausaha	28	26.2	26.2	43.9
	P N S	7	6.5	6.5	50.5
	Profesional	7	6.5	6.5	57.0
	Lainnya	46	43.0	43.0	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

		Pengeluaran			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 5.000.000	34	31.8	31.8	31.8
	Rp 5.000.000-Rp 10.000.000	35	32.7	32.7	64.5
	Rp 10.000.000-Rp 15.000.000	10	9.3	9.3	73.8
	Rp 15.000.000-Rp 20.000.000	11	10.3	10.3	84.1
	> Rp 20.000.000	17	15.9	15.9	100.0
	Total	107	100.0	100.0	



## 2. Deskripsi Instrumen Penelitian

### Descriptives

#### Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kua1	107	2	3	5	4.45	.587
Kua2	107	3	2	5	4.55	.618
Kua3	107	2	3	5	4.60	.511
Kua4	107	4	1	5	4.23	.853
Kua5	107	2	3	5	4.44	.552
Kua6	107	2	3	5	4.36	.603
Kua7	107	3	2	5	4.31	.665
Kua8	107	4	1	5	4.30	.662
Kua9	107	2	3	5	4.39	.528
Kua10	107	2	3	5	4.27	.576
Kua11	107	2	3	5	4.39	.579
Kua12	107	2	3	5	4.43	.568
Kua13	107	2	3	5	4.53	.520
Kua14	107	2	3	5	4.51	.538
Kua15	107	2	3	5	4.42	.567
Valid N (listwise)	107					

### Descriptives

#### Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Ctrl	107	2	3	5	4.33	.546
Ctrl2	107	2	3	5	4.34	.613
Ctrl3	107	2	3	5	4.44	.535
Ctrl4	107	2	3	5	4.23	.608
Ctrl5	107	2	3	5	4.29	.532
Ctrl6	107	2	3	5	4.28	.626
Ctrl7	107	2	3	5	4.31	.589
Ctrl8	107	2	3	5	4.27	.623
Ctrl9	107	3	2	5	4.05	.719
Ctrl10	107	2	3	5	4.25	.584
Ctrl11	107	2	3	5	4.24	.596
Ctrl12	107	2	3	5	4.35	.568
Ctrl13	107	2	3	5	4.21	.579
Ctrl14	107	3	2	5	4.15	.580
Ctrl15	107	2	3	5	4.14	.574
Valid N (listwise)	107					

### Descriptives

#### Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pcy1	107	2	3	5	4.33	.510
Pcy2	107	2	3	5	4.36	.500
Pcy3	107	2	3	5	4.27	.559
Pcy4	107	3	2	5	4.26	.634
Pcy5	107	4	1	5	4.23	.667
Pcy6	107	3	2	5	4.14	.636
Pcy7	107	3	2	5	4.28	.611
Pcy8	107	3	2	5	4.32	.608
Pcy9	107	2	3	5	4.34	.513
Pcy10	107	2	3	5	4.27	.576
Pcy11	107	2	3	5	4.17	.746
Pcy12	107	2	3	5	4.13	.660
Pcy13	107	2	3	5	4.23	.576
Pcy14	107	2	3	5	4.29	.495
Pcy15	107	2	3	5	4.27	.524
Valid N (listwise)	107					

## Descriptives

## Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Loy1	107	2	3	5	4.37	.523
Loy2	107	3	2	5	4.15	.684
Loy3	107	4	1	5	4.31	.636
Loy5	107	4	1	5	2.85	1.164
Loy7	107	3	2	5	3.92	.702
Loy9	107	4	1	5	3.64	.925
Loy10	107	4	1	5	3.38	.978
Loy11	107	4	1	5	3.45	.934
Loy12	107	4	1	5	3.17	1.086
Loy13	107	3	2	5	4.11	.619
Loy14	107	3	2	5	3.88	.749
Loy15	107	4	1	5	4.09	.694
Valid N (listwise)	107					

## 3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

## Reliability

Scale: Kualitas Layanan (X1)

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	107	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	107	100.0

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

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	15

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kua1	61.74	37.006	.543	.929
Kua2	61.64	36.687	.556	.929
Kua3	61.59	37.490	.555	.929
Kua4	61.95	35.649	.476	.935
Kua5	61.75	35.983	.745	.924
Kua6	61.83	35.877	.691	.925
Kua7	61.88	34.391	.821	.921
Kua8	61.89	35.478	.674	.926
Kua9	61.79	36.354	.722	.925
Kua10	61.92	35.719	.752	.924
Kua11	61.79	35.769	.740	.924
Kua12	61.76	35.544	.791	.923
Kua13	61.65	36.191	.762	.924
Kua14	61.67	35.996	.765	.924
Kua15	61.77	37.256	.528	.930

## Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
66.19	41.229	6.421	15

**Reliability**

Scale: Citra Rumah Sakit (X2)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	107	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	107	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.938	15

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Ctr1	4.33	.546	107
Ctr2	4.34	.613	107
Ctr3	4.44	.535	107
Ctr4	4.23	.608	107
Ctr5	4.29	.532	107
Ctr6	4.28	.626	107
Ctr7	4.31	.589	107
Ctr8	4.27	.623	107
Ctr9	4.05	.719	107
Ctr10	4.25	.584	107
Ctr11	4.24	.596	107
Ctr12	4.35	.568	107
Ctr13	4.21	.579	107
Ctr14	4.15	.580	107
Ctr15	4.14	.574	107

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ctr1	59.54	37.458	.715	.934
Ctr2	59.53	36.931	.701	.934
Ctr3	59.43	37.795	.676	.935
Ctr4	59.64	36.687	.743	.933
Ctr5	59.58	37.057	.801	.932
Ctr6	59.59	36.226	.784	.932
Ctr7	59.56	36.645	.776	.932
Ctr8	59.60	37.054	.671	.935
Ctr9	59.82	37.223	.546	.939
Ctr10	59.62	36.899	.745	.933
Ctr11	59.63	36.727	.754	.933
Ctr12	59.52	37.440	.686	.934
Ctr13	59.66	38.074	.577	.937
Ctr14	59.72	38.260	.549	.938
Ctr15	59.73	37.690	.640	.936

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
63.87	42.530	6.521	15

## Lampiran 5

### Reliability

Scale: Kepercayaan (X3)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	107	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	107	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	15

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pcy1	4.33	.510	107
Pcy2	4.36	.500	107
Pcy3	4.27	.559	107
Pcy4	4.26	.634	107
Pcy5	4.23	.667	107
Pcy6	4.14	.636	107
Pcy7	4.28	.611	107
Pcy8	4.32	.608	107
Pcy9	4.34	.513	107
Pcy10	4.27	.576	107
Pcy11	4.17	.746	107
Pcy12	4.13	.660	107
Pcy13	4.23	.576	107
Pcy14	4.29	.495	107
Pcy15	4.27	.524	107

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pcy1	59.56	40.626	.773	.944
Pcy2	59.53	40.742	.771	.945
Pcy3	59.62	40.201	.761	.944
Pcy4	59.63	38.821	.846	.942
Pcy5	59.65	39.436	.720	.946
Pcy6	59.75	39.455	.757	.944
Pcy7	59.61	40.297	.675	.946
Pcy8	59.57	39.813	.747	.945
Pcy9	59.55	41.004	.707	.946
Pcy10	59.62	40.069	.756	.945
Pcy11	59.72	39.128	.667	.948
Pcy12	59.76	40.846	.549	.950
Pcy13	59.65	40.398	.708	.946
Pcy14	59.60	40.809	.767	.945
Pcy15	59.62	40.465	.775	.944

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
63.89	45.912	6.776	15

**Reliability**

Scale: Loyalitas Pasien (Y)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	107	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	107	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	12

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Loy1	4.37	.523	107
Loy2	4.15	.684	107
Loy3	4.31	.636	107
Loy5	2.85	1.164	107
Loy7	3.92	.702	107
Loy9	3.64	.925	107
Loy10	3.38	.978	107
Loy11	3.45	.934	107
Loy12	3.17	1.086	107
Loy13	4.11	.619	107
Loy14	3.88	.749	107
Loy15	4.09	.694	107

**UNIVERSITAS****Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Loy1	40.94	36.808	.500	.861
Loy2	41.17	36.009	.460	.861
Loy3	41.01	36.745	.403	.864
Loy5	42.47	32.119	.514	.863
Loy7	41.40	34.941	.581	.855
Loy9	41.68	32.785	.624	.851
Loy10	41.93	31.382	.723	.843
Loy11	41.87	32.303	.667	.848
Loy12	42.15	31.676	.606	.853
Loy13	41.21	35.240	.630	.853
Loy14	41.44	35.117	.516	.858
Loy15	41.22	35.723	.488	.860

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
45.32	40.257	6.345	12

## Lampiran 4

### 4. Uji Normalitas

NPAR TESTS  
/K-S(NORMAL)=RES\_1  
/MISSING ANALYSIS.

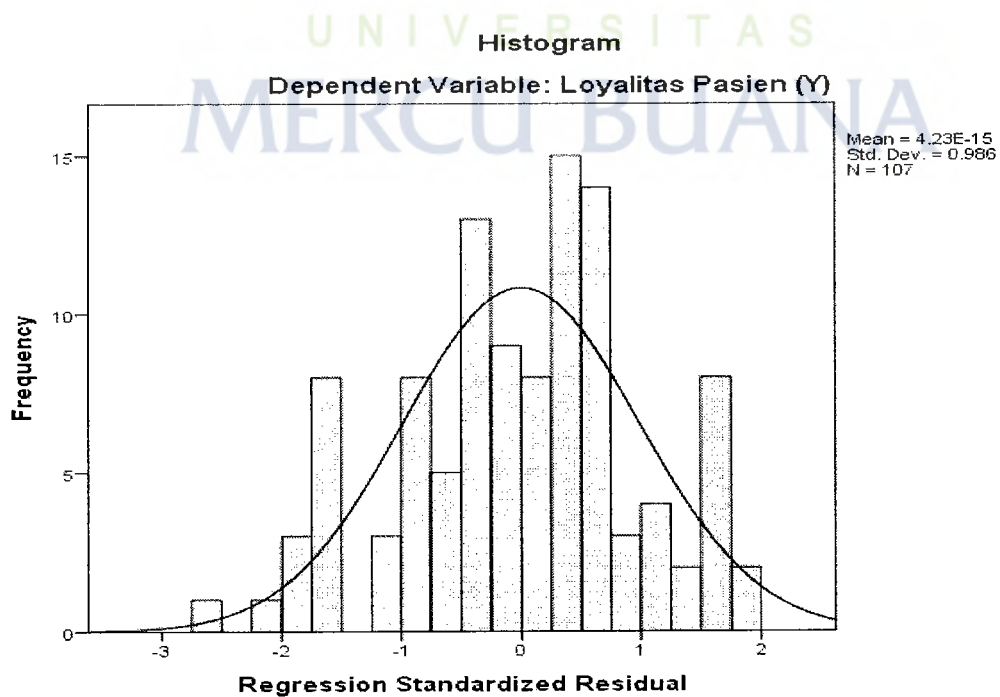
#### NPar Tests

		Unstandardized Residual
N		107
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.43727052
	Absolute	.083
Most Extreme Differences	Positive	.058
	Negative	-.083
Kolmogorov-Smirnov Z		.854
Asymp. Sig. (2-tailed)		.460

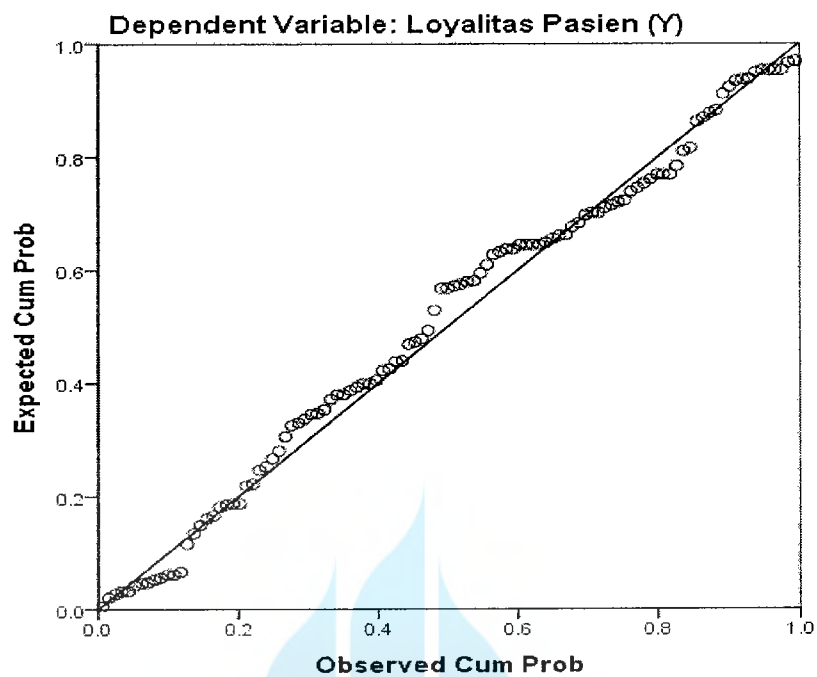
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### Charts

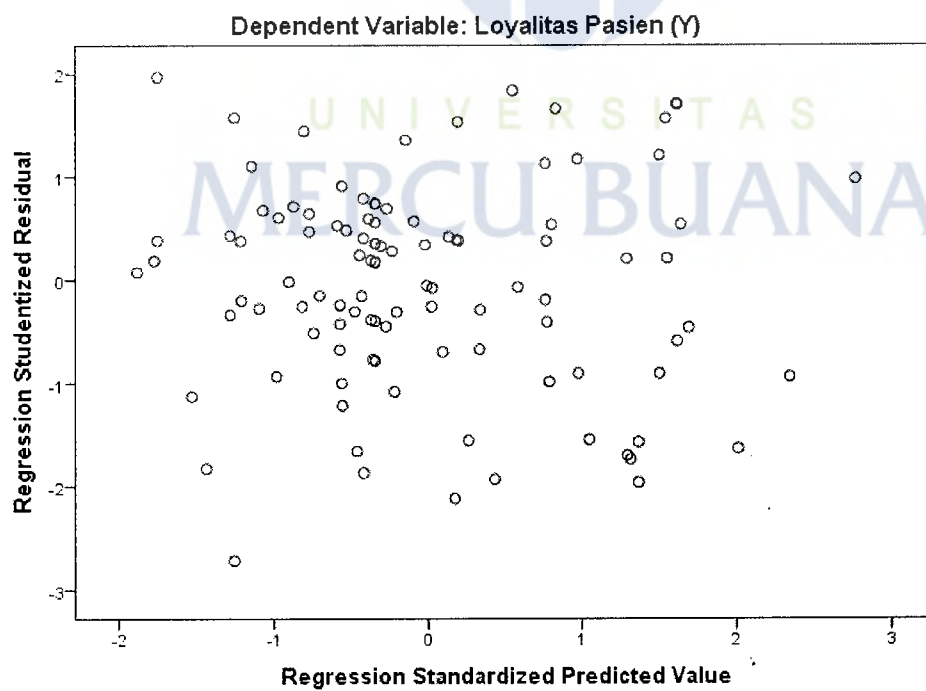


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## 5. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



## Lampiran 5

### Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan (X3), Kualitas Layanan (X1), Citra Rumah Sakit (X2) <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Abs\_Res

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.317 <sup>a</sup>	.100	.074	.24896

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X3), Kualitas Layanan (X1), Citra Rumah Sakit (X2)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.711	3	.237	3.825	.012 <sup>b</sup>
	Residual	6.384	103	.062		
	Total	7.096	106			

a. Dependent Variable: Abs\_Res

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X3), Kualitas Layanan (X1), Citra Rumah Sakit (X2)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.544	.278		-1.958	.053
	Kualitas Layanan (X1)	.071	.086	.118	.831	.408
	Citra Rumah Sakit (X2)	-.012	.108	-.020	-.111	.912
	Kepercayaan (X3)	.148	.079	.259	1.875	.064

a. Dependent Variable: Abs\_Res

## 6. Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.339	.496		2.703	.008		
	Kualitas Layanan (X1)	-.321	.153	-.260	-2.098	.038	.433	2.312
	Citra Rumah Sakit (X2)	.484	.192	.398	2.519	.013	.266	3.755
	Kepercayaan (X3)	.421	.141	.359	2.988	.004	.459	2.179

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien (Y)



## 7. Uji Regresi Linier Berganda

### Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan (X3), Kualitas Layanan (X1), Citra Rumah Sakit (X2) <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien (Y)

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.563 <sup>a</sup>	.317	.297	.44359

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X3), Kualitas Layanan (X1), Citra Rumah Sakit (X2)

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien (Y)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.389	3	3.130	15.905	.000 <sup>b</sup>
	Residual	20.268	103	.197		
	Total	29.657	106			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X3), Kualitas Layanan (X1), Citra Rumah Sakit (X2)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.339	.496		2.703	.008
	Kualitas Layanan (X1)	-.321	.153	-.260	-2.098	.038
	Citra Rumah Sakit (X2)	.484	.192	.398	2.519	.013
	Kepercayaan (X3)	.421	.141	.359	2.988	.004

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien (Y)

## Lampiran 6

## 8. Korelasi Dimensi

## Correlations

		Correlations				
		Komunikasi dari mulut ke mulut	Perilaku komplain	Perilaku untuk pindah	Kesediaan membayar lebih	Transaksi
Bukti Fisik	Pearson Correlation	.255	-.128	.098	-.080	.295
	Sig. (2-tailed)	.008	.187	.313	.412	.002
	N	107	107	107	107	107
Keandalan	Pearson Correlation	.262	-.075	.108	.002	.354
	Sig. (2-tailed)	.006	.442	.269	.982	.000
	N	107	107	107	107	107
Daya Tanggap	Pearson Correlation	.310	-.035	.172	-.004	.291
	Sig. (2-tailed)	.001	.718	.077	.965	.002
	N	107	107	107	107	107
Jaminan	Pearson Correlation	.302	-.052	.210	.009	.369
	Sig. (2-tailed)	.002	.595	.030	.923	.000
	N	107	107	107	107	107
Empati	Pearson Correlation	.329	-.031	.188	.039	.414
	Sig. (2-tailed)	.001	.752	.052	.693	.000
	N	107	107	107	107	107
Kredibilitas	Pearson Correlation	.535	.031	.261	.065	.533
	Sig. (2-tailed)	.000	.748	.007	.507	.000
	N	107	107	107	107	107
Dinamis	Pearson Correlation	.504	.020	.304	.133	.565
	Sig. (2-tailed)	.000	.839	.001	.172	.000
	N	107	107	107	107	107
Tanggung jawab	Pearson Correlation	.497	.047	.301	.146	.509
	Sig. (2-tailed)	.000	.631	.002	.134	.000
	N	107	107	107	107	107
Kesuksesan	Pearson Correlation	.555	.071	.399	.095	.494
	Sig. (2-tailed)	.000	.467	.000	.328	.000
	N	107	107	107	107	107
Daya tarik	Pearson Correlation	.393	.174	.305	.191	.427
	Sig. (2-tailed)	.000	.073	.001	.048	.000
	N	107	107	107	107	107
Integritas	Pearson Correlation	.643	.168	.464	.191	.456
	Sig. (2-tailed)	.000	.083	.000	.049	.000
	N	107	107	107	107	107
Kompetensi	Pearson Correlation	.518	.149	.458	.201	.325
	Sig. (2-tailed)	.000	.125	.000	.038	.001
	N	107	107	107	107	107
Konsistensi	Pearson Correlation	.454	.084	.384	.159	.346
	Sig. (2-tailed)	.000	.389	.000	.102	.000
	N	107	107	107	107	107
Keterbukaan	Pearson Correlation	.501	.086	.305	.199	.451
	Sig. (2-tailed)	.000	.381	.001	.040	.000
	N	107	107	107	107	107
Kebajikan	Pearson Correlation	.567	.102	.382	.275	.566
	Sig. (2-tailed)	.000	.295	.000	.004	.000
	N	107	107	107	107	107

## Correlations

		Komunikasi dari mulut ke mulut	Perilaku komplain	Perilaku untuk pindah	Kesediaan membayar lebih	Transaksi
Komunikasi dari mulut ke mulut	Pearson Correlation	1	.221	.447	.248	.501
	Sig. (2-tailed)		.022	.000	.010	.000
	N	107	107	107	107	107
Perilaku komplain	Pearson Correlation	.221	1	.446	.531	.284
	Sig. (2-tailed)	.022		.000	.000	.003
	N	107	107	107	107	107
Perilaku untuk pindah	Pearson Correlation	.447	.446	1	.507	.452
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	107	107	107	107	107
Kesediaan membayar lebih	Pearson Correlation	.248	.531	.507	1	.478
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000		.000
	N	107	107	107	107	107
Transaksi	Pearson Correlation	.501	.284	.452	.478	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	
	N	107	107	107	107	107

## Lampiran 7

Lampiran :

Tabel Distribusi t

db	$\alpha$ atau $\alpha/2$				
	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005
1	3.078	6.314	12.706	31.821	63.656
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
$\infty$	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576

Lampiran :

Tabel r

## NILAI - NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.39
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.288
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.197	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.416	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.406	175	0.148	0.194
16	0.497	0.632	40	0.312	0.403	200	0.136	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.066	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

Sumber : Sugiyono (2010 : 333). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfa

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Mubadiyah, S.Psi

Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 11 Februari 1978

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Cempaka Putih Barat VII No. 15 A, Jakarta Pusat

E-mail : [diahprasetyo78@gmail.com](mailto:diahprasetyo78@gmail.com)

Pekerjaan : Kepala Divisi Marketing dan Komunikasi JEC

Pendidikan Formal : Lulus Sarjana Psikologi UPI YAI tahun 2004  
Lulus SPK Persahabatan Jakarta tahun 1996.  
Lulus SMPN 261 Jakarta tahun 1993.  
Lulus SDN 01 pagi Jakarta tahun 1990.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA