

## LAMPIRAN

**Lampiran 1. Data Mentah Hasil Jawaban Responden**

Resp .	CRM									Brand Trust						Kepuasan Pasien					Citra Rumah Sakit						Loyalitas Pasien				
	X. 1	X. 2	X. 3	X. 4	X. 5	X. 6	X. 7	X. 8	X. 9	Z1. 1	Z1. 2	Z1. 3	Z1. 4	Z1. 5	Z1. 6	Z 1	Z2. 1	Z2. 2	Z2. 3	Z2. 4	Z2	Z3. 1	Z3. 2	Z3. 3	Z3. 4	Z3. 5	Z3	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4
1	4	5	4	4	4	4	4	29	4	5	4	5	4	4	26	5	5	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	18
2	4	4	3	4	3	3	2	23	2	3	3	2	4	4	18	4	5	4	5	18	5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	16
3	4	4	4	3	4	4	2	25	2	3	3	2	4	4	18	3	4	2	3	12	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	12
4	5	4	5	4	4	4	5	31	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	5	17	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	18
5	2	2	3	3	2	2	4	18	5	4	4	4	4	4	25	2	3	3	3	11	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12
6	3	4	3	3	3	4	3	23	3	3	3	4	4	3	20	4	3	4	3	14	2	3	3	2	2	12	3	4	2	3	12
7	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17
8	4	4	4	5	4	4	4	29	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	5	18	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17
9	2	3	3	3	2	3	3	19	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	3	3	2	2	10
10	5	5	4	4	5	4	4	31	4	4	5	4	4	4	25	4	4	5	4	17	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	17
11	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	3	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17
13	3	4	2	2	3	4	3	21	3	2	3	2	3	2	15	3	3	4	3	13	2	3	3	3	2	13	2	3	3	3	11
14	4	5	5	5	4	4	4	31	4	4	4	5	4	4	25	5	5	5	5	20	4	4	5	4	5	22	4	5	5	5	19
15	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	18	5	4	4	3	16
17	3	3	2	3	3	3	2	19	2	2	3	2	2	2	13	2	2	3	3	10	5	5	5	5	4	24	2	3	2	3	10
18	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15
19	4	5	5	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	17	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	17
20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	16
21	4	4	4	5	4	4	4	29	5	4	5	4	5	5	28	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	22	5	4	5	5	19
22	4	5	4	5	4	4	4	30	4	5	5	4	4	4	26	5	4	5	5	19	4	4	4	5	4	21	4	5	5	4	18
23	3	3	4	3	2	3	3	21	4	3	3	5	4	3	22	3	3	2	3	11	5	5	5	5	4	24	3	2	3	4	12
24	5	5	3	3	4	4	3	27	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	15	4	3	2	3	12
25	5	5	4	5	5	5	5	34	5	4	5	4	5	4	27	4	5	4	4	17	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	18
26	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	4	18	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16
27	2	3	3	3	2	3	3	19	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	16	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	10
28	2	3	3	2	2	3	4	19	4	4	4	5	4	4	25	4	4	5	4	17	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16
29	4	4	4	5	4	4	4	29	4	5	5	4	4	5	27	4	5	4	4	17	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	18
30	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	5	4	5	4	27	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
31	4	4	4	4	4	4	3	27	2	3	2	3	2	3	15	4	5	4	4	17	5	5	5	5	4	24	5	5	4	4	18
32	5	5	4	4	5	5	5	33	5	4	4	4	5	4	26	4	5	5	4	18	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	18
33	5	4	5	4	4	4	4	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	2	3	3	3	2	13	3	4	3	3	13
34	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	5	18	5	4	4	4	5	22	4	4	5	5	18
35	5	5	3	4	4	5	5	31	5	4	5	5	5	4	28	4	5	4	5	18	4	4	3	5	4	20	5	5	4	4	18

	CRM								Brand Trust							Kepuasan Pasien					Citra Rumah Sakit					Loyalitas Pasien						
36	4	5	4	4	4	5	4	30	4	5	4	4	4	5	26	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17	
37	2	2	2	3	2	2	3	16	3	3	3	2	3	3	17	2	2	2	3	9	3	3	2	3	3	14	2	3	3	2	10	
38	4	5	4	4	4	5	4	30	4	5	4	5	4	5	27	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	
39	4	4	4	5	4	4	4	29	4	5	4	4	4	4	5	26	5	5	4	5	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
40	4	4	5	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	19	4	5	5	4	4	22	4	5	4	4	17	
41	2	2	2	3	2	2	2	15	2	3	3	3	3	2	3	16	4	4	5	5	18	3	3	3	3	3	15	3	2	4	3	12
42	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	18	3	3	2	3	3	14	2	2	3	4	11	
43	4	3	4	4	4	3	4	26	4	4	3	4	4	3	22	4	5	5	4	18	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	18	
44	5	4	4	5	5	4	4	31	4	4	4	5	5	5	27	5	5	4	5	19	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	17	
45	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	
46	5	5	5	4	4	5	5	33	5	4	4	5	4	4	26	4	5	4	4	17	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	17	
47	2	2	3	3	3	3	3	19	3	3	2	3	3	3	17	2	3	2	3	10	2	3	3	3	3	14	2	3	3	4	12	
48	3	2	3	2	3	2	2	17	2	3	3	2	2	3	15	3	2	2	3	10	2	2	3	3	2	12	3	2	3	3	11	
49	4	4	3	4	5	5	5	30	5	4	5	4	5	4	27	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	
50	3	3	3	4	4	3	5	25	5	4	5	4	4	4	26	3	2	3	4	12	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	13	
51	5	4	5	4	5	4	3	30	3	4	4	4	4	3	4	22	4	4	4	5	17	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	18
52	3	2	3	2	3	2	3	18	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	4	12	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	12	
53	3	3	2	3	3	3	2	19	2	2	3	2	2	2	13	2	2	3	2	9	1	2	2	3	2	10	2	3	2	3	10	
54	4	4	4	5	4	4	5	30	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	3	5	16	
55	2	3	3	3	2	3	3	19	3	3	3	2	3	3	17	3	2	3	2	10	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	11	
56	5	5	4	4	5	5	4	32	4	5	4	5	4	4	26	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	
57	3	4	3	5	3	4	5	27	5	5	5	5	4	4	28	4	3	4	3	14	3	3	3	4	3	16	3	4	2	4	13	
58	3	2	3	2	3	2	3	18	3	3	3	2	3	3	17	3	4	2	3	12	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	12	
59	2	4	2	3	2	4	2	19	2	3	2	2	2	3	14	2	2	4	4	12	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	12	
60	4	5	4	4	4	5	4	30	4	5	4	4	4	5	26	5	4	5	4	18	4	3	4	4	4	19	5	5	4	5	19	
61	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	5	4	4	5	27	4	4	4	4	16	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	16	
62	2	2	2	2	2	2	2	14	2	3	2	2	2	3	14	3	2	3	3	11	3	2	3	4	3	15	2	3	3	2	10	
63	2	2	2	3	2	2	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	11	3	3	2	4	3	15	3	3	3	3	12	
64	3	3	3	4	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	14	2	3	3	3	2	13	3	4	3	4	14	
65	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	5	18	5	4	4	4	5	22	4	4	5	5	18	
66	5	5	3	4	5	5	5	32	5	4	5	5	5	4	28	4	5	4	5	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	
67	4	5	4	4	4	5	4	30	4	5	4	4	4	5	26	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17	
68	2	2	2	3	2	2	3	16	3	3	3	2	3	3	17	2	3	3	2	10	3	3	2	4	3	15	2	3	3	2	10	
69	2	4	2	3	2	4	2	19	2	3	2	2	2	3	14	2	2	3	3	10	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	11	
70	4	5	4	4	4	5	4	30	4	5	4	4	4	5	26	5	4	5	4	18	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16	
71	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	5	4	4	5	27	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	
72	4	4	5	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	19	4	5	5	5	4	23	4	5	4	4	17	
73	2	2	2	3	2	2	2	15	2	3	3	3	3	2	3	16	4	4	5	5	18	3	3	2	4	3	15	3	2	4	3	12
74	4	4	2	2	4	4	2	22	2	2	1	2	2	2	11	5	5	4	4	18	3	2	2	4	3	14	2	2	3	4	11	
75	4	5	4	4	4	5	4	30	4	3	3	4	4	3	21	4	5	5	4	18	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	18	

	CRM								Brand Trust						Kepuasan Pasien					Citra Rumah Sakit					Loyalitas Pasien							
76	5	4	4	5	5	4	3	30	3	2	2	2	3	2	14	5	5	4	5	19	5	5	4	4	5	23	4	4	4	5	17	
77	5	4	5	4	5	4	4	31	4	5	4	4	4	5	26	4	4	4	4	16	4	4	5	3	4	20	4	4	4	4	16	
78	3	3	5	4	3	3	5	26	5	4	4	5	5	4	27	5	5	4	4	18	4	4	5	2	4	19	4	5	4	4	17	
79	2	2	3	3	2	2	3	17	3	3	2	3	3	3	17	2	3	2	3	10	2	3	3	4	2	14	2	3	3	4	12	
80	3	2	3	2	3	2	2	17	2	3	3	2	2	2	15	3	2	2	2	9	4	4	4	4	4	20	3	2	3	3	11	
81	5	5	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	15	4	3	2	3	12	
82	2	3	1	2	4	4	5	21	5	4	5	4	5	4	27	4	5	5	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18	
83	2	2	2	2	4	4	5	21	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18	
84	4	5	2	2	2	2	2	19	2	2	1	2	2	2	11	4	5	5	4	18	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	10	
85	5	5	4	4	4	4	5	31	5	4	4	4	5	4	26	4	4	5	4	17	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	18	
86	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	4	4	4	5	26	4	5	4	4	17	5	4	5	3	5	22	5	4	4	4	17	
87	5	5	5	5	4	4	4	32	4	4	5	5	4	4	26	5	5	4	4	18	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	16	
88	5	5	4	5	4	4	5	32	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	22	5	4	5	5	19	
89	4	5	4	5	4	5	4	31	4	5	5	4	4	5	27	5	4	5	5	19	4	4	4	5	4	21	4	5	5	4	18	
90	4	5	4	4	4	5	4	30	4	5	4	5	4	5	27	5	5	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	18	
91	4	4	3	4	2	2	2	21	2	3	3	2	2	2	15	4	5	4	5	18	5	4	3	4	4	5	21	4	4	4	4	16
92	4	4	4	3	2	3	2	22	2	3	3	2	2	3	15	3	4	2	3	12	5	4	4	2	5	20	3	3	3	3	12	
93	5	4	5	4	5	4	5	32	5	4	5	4	5	4	27	4	4	4	5	17	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	18	
94	3	4	3	5	3	4	5	27	3	3	3	4	3	4	20	4	3	4	3	14	3	3	3	4	3	16	3	4	2	3	12	
95	3	2	3	2	3	2	3	18	3	3	3	2	3	3	17	3	4	2	3	12	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	12	
96	3	4	3	4	3	4	4	25	3	3	3	3	2	3	17	2	2	4	4	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	11	
97	4	5	4	4	4	4	4	29	4	5	4	4	4	5	26	5	4	5	4	18	4	3	4	4	4	19	5	5	4	5	19	
98	2	1	2	4	2	1	2	14	2	2	1	2	2	2	11	4	5	4	4	17	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	10	
99	4	4	4	5	4	4	4	29	4	5	5	4	4	5	27	4	5	4	4	17	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	18	
100	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	4	5	4	26	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	

## Lampiran 2. Statistik Deskriptif CRM

### Statistics

		x.1	x.2	x.3	x.4	x.5	x.6	x.7
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.70	3.82	3.54	3.72	3.57	3.68	3.69
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4	4	4	4
Std. Deviation		1.010	1.029	.926	.900	.935	.952	.982

### x.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	18	18.0	18.0	18.0
	Netral	16	16.0	16.0	34.0
	Setuju	44	44.0	44.0	78.0
	Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### x.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	15	15.0	15.0	16.0
	Netral	12	12.0	12.0	28.0
	Setuju	45	45.0	45.0	73.0
	Sangat Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**x.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	15	15.0	15.0	16.0
	Netral	25	25.0	25.0	41.0
	Setuju	47	47.0	47.0	88.0
	Sangat Setuju	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**x.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	12.0	12.0	12.0
	Netral	22	22.0	22.0	34.0
	Setuju	48	48.0	48.0	82.0
	Sangat Setuju	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**x.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	19	19.0	19.0	19.0
	Netral	17	17.0	17.0	36.0
	Setuju	52	52.0	52.0	88.0
	Sangat Setuju	12	12.0	12.0	100.0

**x.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	19	19.0	19.0	19.0
	Netral	17	17.0	17.0	36.0
	Setuju	52	52.0	52.0	88.0
	Sangat Setuju	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**x.6**

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju		1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju		15	15.0	15.0	16.0
	Netral		15	15.0	15.0	31.0
	Setuju		53	53.0	53.0	84.0
	Sangat Setuju		16	16.0	16.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0	

**x.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	16	16.0	16.0	16.0
	Netral	20	20.0	20.0	36.0
	Setuju	43	43.0	43.0	79.0
	Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Lampiran 3. Statistik Deskriptif *Brand Trust***

**Statistics**

		z1.1	z1.2	z1.3	z1.4	z1.5	z1.6
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.69	3.79	3.68	3.59	3.67	3.78
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4	4	4
Std. Deviation		1.012	.891	.994	1.026	.943	.860

**Frequency Table**

**z1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	17	17.0	17.0	17.0
	Netral	20	20.0	20.0	37.0
	Setuju	40	40.0	40.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**z1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Netral	31	31.0	31.0	38.0
	Setuju	38	38.0	38.0	76.0
	Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0

**z1.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	7	7.0	7.0	7.0
Netral	31	31.0	31.0	38.0
Setuju	38	38.0	38.0	76.0
Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**z1.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
Tidak Setuju	7	7.0	7.0	10.0
Netral	31	31.0	31.0	41.0
Setuju	37	37.0	37.0	78.0
Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**z1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	23	23.0	23.0	23.0
Netral	12	12.0	12.0	35.0
Setuju	48	48.0	48.0	83.0
Sangat Setuju	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



**z1.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	16	16.0	16.0	16.0
Netral	18	18.0	18.0	34.0
Setuju	49	49.0	49.0	83.0
Sangat Setuju	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**z1.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	7	7.0	7.0	7.0
Netral	29	29.0	29.0	36.0
Setuju	43	43.0	43.0	79.0
Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Lampiran 4. Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien**  
**Statistics**

		z2.1	z2.2	z2.3	z2.4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.87	3.98	3.88	3.94
Median		4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4
Std. Deviation		.939	.995	.902	.802

**z2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	12.0	12.0	12.0
	Netral	15	15.0	15.0	27.0
	Setuju	47	47.0	47.0	74.0
	Sangat Setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**z2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	12.0	12.0	12.0
	Netral	14	14.0	14.0	26.0
	Setuju	38	38.0	38.0	64.0
	Sangat Setuju	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**z2.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	11	11.0	11.0	11.0
Netral	14	14.0	14.0	25.0
Setuju	51	51.0	51.0	76.0
Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### z2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
Netral	23	23.0	23.0	27.0
Setuju	48	48.0	48.0	75.0
Sangat Setuju	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### Lampiran 5. Statistik Deskriptif Citra Rumah Sakit

##### Statistics

	z3.1	z3.2	z3.3	z3.4	z3.5
N Valid	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.67	3.78	3.64	3.71	3.60
Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode	4	4	4	4	4
Std. Deviation	.888	.786	.882	.808	.804

## Frequency Table

### z3.1

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	Tidak	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju		10	10.0	10.0	11.0
	Netral		25	25.0	25.0	36.0
	Setuju		49	49.0	49.0	85.0
	Sangat Setuju		15	15.0	15.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0	

### z3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Netral	32	32.0	32.0	36.0
	Setuju	46	46.0	46.0	82.0
	Sangat Setuju	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### z3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	13	13.0	13.0	13.0
	Netral	24	24.0	24.0	37.0
	Setuju	49	49.0	49.0	86.0
	Sangat Setuju	14	14.0	14.0	100.0

**z3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	13	13.0	13.0	13.0
	Netral	24	24.0	24.0	37.0
	Setuju	49	49.0	49.0	86.0
	Sangat Setuju	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**z3.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	10	10.0	10.0	10.0
	Netral	21	21.0	21.0	31.0
	Setuju	57	57.0	57.0	88.0
	Sangat Setuju	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**z3.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	11.0	11.0	11.0
	Netral	27	27.0	27.0	38.0
	Setuju	53	53.0	53.0	91.0
	Sangat Setuju	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Lampiran 6. Statistik Deskriptif Loyalitas Pasien**

**Statistics**

		y.1	y.2	y.3	y.4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.74	3.76	3.65	3.81
Median		4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4
Std. Deviation		.949	.806	.925	.761

**Frequency Table**

**y.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	13	13.0	13.0	13.0
	Netral	22	22.0	22.0	35.0
	Setuju	43	43.0	43.0	78.0
	Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**y.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Netral	26	26.0	26.0	33.0
	Setuju	51	51.0	51.0	84.0
	Sangat Setuju	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**y.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	14	14.0	14.0	14.0
	Netral	24	24.0	24.0	38.0
	Setuju	45	45.0	45.0	83.0
	Sangat Setuju	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Netral	28	28.0	28.0	32.0
	Setuju	51	51.0	51.0	83.0
	Sangat Setuju	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Lampiran 7. Uji Validitas CRM

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.710
Bartlett's Test of Approx. Chi-Square Sphericity		585.042
	Df	21
	Sig.	.000

### Communalities

	Initial	Extraction
x.1	1.000	.754
x.2	1.000	.708
x.3	1.000	.619
x.4	1.000	.588
x.5	1.000	.772
x.6	1.000	.746
x.7	1.000	.523

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
x.1	.868
x.2	.841
x.3	.787
x.4	.767
x.5	.879
x.6	.864
x.7	.723

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.



**Lampiran 8. Uji Validitas *Brand Trust***

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.819
Bartlett's Test of Approx. Chi-Square Sphericity		712.070
	Df	15
	Sig.	.000

**Communalities**

	Initial	Extraction
z1.1	1.000	.822
z1.2	1.000	.820
z1.3	1.000	.819
z1.4	1.000	.784
z1.5	1.000	.824
z1.6	1.000	.800

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
z1.1	.907
z1.2	.905
z1.3	.905
z1.4	.885
z1.5	.908
z1.6	.895

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

**Lampiran 9. Uji Validitas Kepuasan Pasien  
KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.825
Bartlett's Test of Approx. Chi-Square Sphericity		221.626
	Df	6
	Sig.	.000

**Communalities**

	Initial	Extraction
z2.1	1.000	.827
z2.2	1.000	.706
z2.3	1.000	.700
z2.4	1.000	.764

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
z2.1	.909
z2.2	.840
z2.3	.837
z2.4	.874

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

## Lampiran 10. Uji Validitas Citra Rumah Sakit

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.797
Bartlett's Test of Approx. Chi-Square Sphericity		368.099
	Df	10
	Sig.	.000

### Communalities

	Initial	Extraction
z3.1	1.000	.830
z3.2	1.000	.783
z3.3	1.000	.722
z3.4	1.000	.445
z3.5	1.000	.797

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
z3.1	.911
z3.2	.885
z3.3	.850
z3.4	.667
z3.5	.893

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

## Lampiran 11. Uji Validitas Loyalitas Pasien

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Adequacy.	Measure of Sampling	.791
Bartlett's Test of Sphericity	of Approx. Chi-Square Df	206.727 6
	Sig.	.000

### Communalities

	Initial	Extraction
y.1	1.000	.791
y.2	1.000	.695
y.3	1.000	.738
y.4	1.000	.697

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
y.1	.889
y.2	.834
y.3	.859
y.4	.835

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

## Lampiran 12. Uji Reliabilitas CRM

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	7

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x.1	3.70	1.010	100
x.2	3.82	1.029	100
x.3	3.54	.926	100
x.4	3.72	.900	100
x.5	3.57	.935	100
x.6	3.68	.952	100
x.7	3.69	.982	100

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x.1	22.02	21.818	.804	.899
x.2	21.90	21.949	.770	.903
x.3	22.18	23.240	.709	.909
x.4	22.00	23.596	.689	.911
x.5	22.15	22.290	.823	.898
x.6	22.04	22.281	.805	.899
x.7	22.03	23.444	.633	.917

### Lampiran 13. Uji Reliabilitas *Brand Trust*

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	6

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
z1.1	3.69	1.012	100
z1.2	3.79	.891	100
z1.3	3.68	.994	100
z1.4	3.59	1.026	100
z1.5	3.67	.943	100
z1.6	3.78	.860	100

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
z1.1	18.51	18.111	.867	.942
z1.2	18.41	19.133	.857	.943
z1.3	18.52	18.313	.859	.943
z1.4	18.61	18.240	.835	.946
z1.5	18.53	18.635	.869	.942
z1.6	18.42	19.478	.842	.945

## Lampiran 14. Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	4

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
z2.1	3.87	.939	100
z2.2	3.98	.995	100
z2.3	3.88	.902	100
z2.4	3.94	.802	100

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
z2.1	11.80	5.414	.825	.822
z2.2	11.69	5.549	.717	.868
z2.3	11.79	5.966	.708	.868
z2.4	11.73	6.199	.766	.850



## Lampiran 15. Uji Reliabilitas Citra Rumah Sakit

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	5

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
z3.1	3.67	.888	100
z3.2	3.78	.786	100
z3.3	3.64	.882	100
z3.4	3.71	.808	100
z3.5	3.60	.804	100

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
z3.1	14.73	7.492	.835	.854
z3.2	14.62	8.097	.811	.861
z3.3	14.76	7.861	.749	.874
z3.4	14.69	9.065	.540	.917
z3.5	14.80	8.000	.813	.860

## Lampiran 16. Uji Reliabilitas Loyalitas Pasien

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	4

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
y.1	3.74	.949	100
y.2	3.76	.806	100
y.3	3.65	.925	100
y.4	3.81	.761	100

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y.1	11.22	4.577	.789	.817
y.2	11.20	5.394	.706	.850
y.3	11.31	4.822	.740	.837
y.4	11.15	5.563	.708	.851

**Lampiran 17. Uji Normalitas dan Multikolonieritas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.15807971
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.052
	Negative	-.070
Kolmogorov-Smirnov Z		.700
Asymp. Sig. (2-tailed)		.712

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

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

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Customer Relationship Management	.358	2.791
	Brand trust	.452	2.211
	Kepuasan pelanggan	.504	1.983
	Citra rumah sakit	.515	1.943

a. Dependent Variable: Brand loyalty

## Lampiran 18. Uji Heterokedastisitas

### Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Citra rumah sakit, Brand trust, Kepuasan pelanggan, Customer Relationship Management <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.177 <sup>a</sup>	.031	-.010	.78150

a. Predictors: (Constant), Citra rumah sakit, Brand trust, Kepuasan pelanggan, Customer Relationship Management

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.871	4	.468	.766	.550 <sup>a</sup>
	Residual	58.020	95	.611		
	Total	59.891	99			

a. Predictors: (Constant), Citra rumah sakit, Brand trust, Kepuasan pelanggan, Customer Relationship Management

b. Dependent Variable: abs\_res

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.541	.462		3.337	.001
	Customer Relationship Management	-.017	.024	-.121	-.717	.475
	Brand trust	-.007	.023	-.047	-.311	.756
	Kepuasan pelanggan	.008	.035	.034	.238	.812
	Citra rumah sakit	-.012	.031	-.055	-.389	.698

a. Dependent Variable: abs\_res

**Lampiran 19. Uji Regresi Linier Berganda Model 1 (Pengaruh tidak langsung CRM terhadap *Brand Trust*)**

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Customer Relationship Management <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Brand trust

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 <sup>a</sup>	.517	.512	3.604

a. Predictors: (Constant), Customer Relationship Management

**ANOVA<sup>d</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1360.819	1	1360.819	104.746	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1273.181	98	12.992		
	Total	2634.000	99			

a. Predictors: (Constant), Customer Relationship Management

b. Dependent Variable: Brand trust

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.913	1.727		2.844	.005
	Customer Relationship Management	.672	.066	.719	10.235	.000

a. Dependent Variable: Brand trust

**Lampiran 20. Uji Regresi Linier Berganda Model 2 (Pengaruh tidak langsung CRM terhadap kepuasan pasien)**

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Customer Relationship Management <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.653 <sup>a</sup>	.427	.421	2.394

a. Predictors: (Constant), Customer Relationship Management

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	418.500	418.500	73.028	.000 <sup>a</sup>
	Residual	561.610	5.731		
	Total	980.110			

a. Predictors: (Constant), Customer Relationship Management

b. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

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

Model		Unstandardized coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.083	1.147		5.303	.000
	Customer Relationship Management	.373	.044	.653	8.546	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

**Lampiran 21. Uji Regresi Linier Berganda Model 3 (Pengaruh tidak langsung CRM terhadap Citra Rumah Sakit)**

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Customer Relationship Management <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Citra rumah sakit

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.656 <sup>a</sup>	.431	.425	2.664

a. Predictors: (Constant), Customer Relationship Management

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	526.395	1	526.395	74.161	.000 <sup>a</sup>
	Residual	695.605	98	7.098		
	Total	1222.000	99			

a. Predictors: (Constant), Customer Relationship Management

b. Dependent Variable: Citra rumah sakit

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.648	1.277		5.991	.000
	Customer Relationship Management	.418	.049	.656	8.612	.000

a. Dependent Variable: Citra rumah sakit



**Lampiran 22. Uji Regresi Model 4 (Pengaruh langsung CRM, brand trust, kepuasan pasien, citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien)**

**Variables Entered/Removed**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Citra rumah sakit, Brand trust, Kepuasan pelanggan, Customer Relationship Management <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.920 <sup>a</sup>	.846	.839	1.182

a. Predictors: (Constant), Citra rumah sakit, Brand trust, Kepuasan pelanggan, Customer Relationship Management

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	727.066	4	181.767	130.055	.000
	Residual	132.774	95	1.398		
	Total	859.840	99			

a. Predictors: (Constant), Citra rumah sakit, Brand trust, Kepuasan pelanggan, Customer Relationship Management

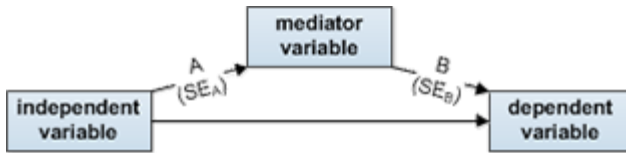
b. Dependent Variable: Brand loyalty

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.629	.699		-.901	.370
	Customer Relationship Management	.116	.036	.217	3.223	.002
	Brand trust	.100	.034	.176	2.931	.004
	Kepuasan pelanggan	.299	.053	.320	5.632	.000
	Citra rumah sakit	.309	.047	.368	6.554	.000

a. Dependent Variable: Brand loyalty

### Lampiran 23. Uji Sobel Test



A:

B:

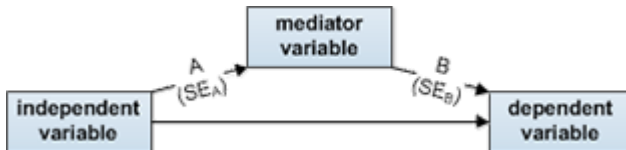
SE<sub>A</sub>:

SE<sub>B</sub>:

Sobel test statistic: 4.67548178

One-tailed probability: 0.00000147

Two-tailed probability: 0.00000293



A:

B:

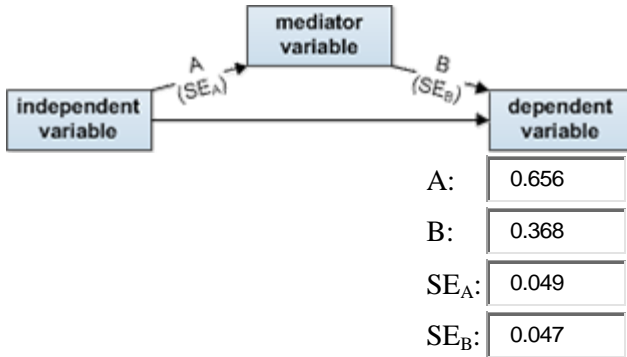
SE<sub>A</sub>:

SE<sub>B</sub>:

Sobel test statistic: 5.59262753

One-tailed probability: 0.00000001

Two-tailed probability: 0.00000002



Sobel test statistic: 6.75874831

One-tailed probability: 0.0

Two-tailed probability: 0.0

NILAI-NILAI DALAM DISTRIBUSI t (T Tabel)

α untuk uji dua pihak (two tail test)						
dk	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,694	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,692	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,691	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,690	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,689	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,688	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
32	0,682	1,309	1,694	2,037	2,449	2,738
34	0,682	1,307	1,691	2,032	2,441	2,728
35	0,682	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724
38	0,681	1,304	1,686	2,024	2,429	2,712
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
42	0,680	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698
44	0,680	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692
46	0,680	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687
48	0,680	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682
50	0,679	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678
52	0,679	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674
54	0,679	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670
56	0,679	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667
58	0,679	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
62	0,678	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657
64	0,678	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655
66	0,678	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652
68	0,678	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650
70	0,678	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648
71	0,678	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647
72	0,678	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646
74	0,678	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644
76	0,678	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642
82	0,677	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637
90	0,677	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632
91	0,677	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631
92	0,677	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630
93	0,677	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630
94	0,677	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629
95	0,677	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629
97	0,677	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627
98	0,677	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627
100	0,677	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626
105	0,677	1,290	1,659	1,983	2,362	2,623
110	0,677	1,289	1,659	1,982	2,361	2,621
120	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

Sumber : Statistika untuk Penelitian, Sugiyono (2000:287)

## NILAI-NILAI UNTUK DISTRIBUSI F (F Tabel)

UNTUK 5 %								
$v_2 =$ dk penyebut	$v_1 =$ dk pembilang							
	1	2	3	4	5	6	7	
1	161,45	199,50	215,71	224,58	230,16	233,99	236,77	
2	18,51	19,00	19,16	19,25	19,30	19,33	19,49	
3	10,13	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,67	
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,04	
5	6,81	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,95	
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,53	
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	4,12	
8	5,32	4,46	4,07	3,84	3,69	3,58	3,84	
9	5,12	4,26	3,85	3,63	3,48	3,37	3,86	
10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,71	
11	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20	3,09	3,59	
12	4,75	3,89	3,49	3,26	3,11	3,00	3,49	
13	4,67	3,81	3,41	3,18	3,03	2,92	3,41	
14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	3,34	
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	3,29	
16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	3,24	
17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	3,20	
18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	3,16	
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	3,13	
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	3,10	
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	3,05	
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	3,01	
26	4,23	3,37	2,98	2,74	2,59	2,47	2,98	
27	4,21	3,35	2,96	2,73	2,57	2,46	3,35	
28	4,20	3,34	2,95	2,71	2,56	2,45	2,95	
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	3,32	
32	4,15	3,29	2,90	2,67	2,51	2,40	2,90	
34	4,13	3,28	2,88	2,65	2,49	2,38	3,28	
36	4,11	3,26	2,87	2,63	2,48	2,36	2,87	
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	3,23	
41	4,08	3,23	2,83	2,60	2,44	2,33	2,83	
42	4,07	3,22	2,83	2,59	2,44	2,32	3,22	
44	4,06	3,21	2,82	2,58	2,43	2,31	2,82	
45	4,06	3,20	2,81	2,58	2,42	2,31	3,20	
48	4,04	3,19	2,80	2,57	2,41	2,29	2,80	
50	4,03	3,18	2,79	2,56	2,40	2,29	3,18	
52	4,03	3,18	2,78	2,55	2,39	2,28	2,78	
54	4,02	3,17	2,78	2,54	2,39	2,27	3,17	
55	4,02	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	2,77	
56	4,01	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	3,16	
57	4,01	3,16	2,77	2,53	2,36	2,26	2,77	
58	4,01	3,16	2,76	2,53	2,37	2,26	3,16	
59	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,26	2,76	
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	3,15	
62	4,00	3,15	2,75	2,52	2,36	2,25	2,75	
64	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36	2,24	3,14	
66	3,99	3,14	2,74	2,51	2,35	2,24	2,74	
68	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35	2,24	3,13	
70	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,23	2,74	
72	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,23	3,12	
74	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,22	2,73	
76	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33	2,22	3,12	
77	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33	2,22	2,72	
80	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,21	3,11	
83	3,95	3,11	2,71	2,48	2,32	2,21	2,71	
90	3,95	3,10	2,71	2,47	2,32	2,20	3,10	
92	3,94	3,10	2,70	2,47	2,31	2,20	2,70	
94	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	3,09	
95	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,70	
96	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	3,09	
98	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,70	
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	3,09	
118	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,68	
126	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	3,07	

Sumber : Statistika Untuk Penelitian, Sugiyono (2000 : 298)

## PENGANTAR

Yth. : Bapak / Ibu / Sdr  
Para Pasien  
Rumah Sakit Islam Sultan Agung

Bersama ini kami memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana tingkat loyalitas anda selama menggunakan jasa layanan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Penelitian ini hanya untuk kepentingan ilmiah dan tidak akan dipublikasikan, sehingga saya akan menjamin kerahasiaan dari semua pendapat/opini atau komentar yang Bapak/Ibu/Saudara berikan. Oleh karena itu besar harapan Bapak/Ibu/Saudara berkenan mengisi semua pernyataan dalam kuesioner ini.

Demikian surat permohonan ini saya sampaikan. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara, saya mengucapkan terima kasih.

Semarang, Maret 2017

Hormat Saya

Pipit Larasati

## KUESIONER RESPONDEN

### I. PETUNJUK

Di mohon kepada responden untuk mengisi daftar pertanyaan seobyektif mungkin sehingga akan menghasilkan data yang bermanfaat bagi penelitian ini. Adapun caranya yaitu dengan memberi tanda silang (X) pada pilihan di bawah ini dan jawablah pertanyaan yang ada sesuai dengan keadaan Anda

### II. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : .....
2. Jenis kelamin :
  - a. Pria
  - b. Wanita
3. Umur : ..... tahun
4. Tingkat pendidikan :
  - a. SD/SLTP
  - b. SLTA
  - c. DIII
  - d. S1/S2

Keterangan :

- |     |                       |       |   |
|-----|-----------------------|-------|---|
| SS  | : Sangat setuju       | Bobot | 5 |
| S   | : Setuju              | Bobot | 4 |
| N   | : Netral              | Bobot | 3 |
| TS  | : Tidak setuju        | Bobot | 2 |
| STS | : Sangat tidak setuju | Bobot | 1 |



### A. Customer Relationship Management

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Pihak manajemen Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang melakukan dialog dengan pasien menggunakan pendekatan agama.					
2.	Pihak manajemen RSI Sultan Agung melakukan bimbingan spiritual dalam menjaga hubungan baik dengan para pasien					
3.	Petugas RSI Sultan Agung Semarang selalu melakukan evaluasi kepuasan pasien dalam meningkatkan layanan secara Islami.					
4.	Informasi layanan di RSI Sultan Agung melalui media online menarik pasien untuk menggunakannya.					
5.	RSI Sultan Agung Semarang mengedepankan profesionalitas dengan tidak membandingkan status sosial pasien.					
6	Pihak RSI Sultan Agung akan segera meminta maaf apabila terjadi ketidaknyamanan atau keluhan yang dilakukan pasien					
7	Petugas RSI Sultan Agung Semarang mempunyai kemampuan dalam membangun kembali hubungan dengan para pasien untuk menjaga silaturahmi					

## B. Brand Trust

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	RSI Sultan Agung Semarang memiliki reputasi baik dalam hal pemberian layanan secara Islami					
2	RSI Sultan Agung Semarang memiliki kemampuan lebih dalam memberikan layanan secara Islami dibanding rumah sakit lainnya					
3	Moto RSI Sultan Agung Semarang memberikan layanan dengan konsep Islami sesuai dengan kenyataan.					
4.	Saya yakin layanan secara Islami yang diberikan RSI Sultan Agung Semarang sudah sesuai dengan harapan masyarakat.					
5.	Saya hanya menyukai RSI Sultan Agung Semarang karena kemampuan dan kecepatannya dalam menangani pasien					
6.	Saya tidak pernah merasakan pengalaman buruk selama saya menggunakan jasa RSI Sultan Agung Semarang					

### C. Kepuasan Pasien

No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya puas selama menggunakan jasa layanan RSI Sultan Agung Semarang yang bernuansa Islami					
2.	Layanan secara Islami yang diberikan RSI Sultan Agung Semarang sesuai dengan yang saya harapkan					
3.	Saya menggunakan jasa layanan Islami pada RSI Sultan Agung Semarang karena pengalaman yang telah saya alami sebelumnya					
4.	Saya merasa tidak ada keluhan selama menggunakan jasa layanan RSI Sultan Agung Semarang					

#### D. Citra Rumah Sakit

No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	RSI Sultan Agung Semarang mempunyai ciri khas tersendiri dalam hal layanan secara Islami bila dibandingkan dengan rumah sakit lainnya					
2.	Untuk masalah layanan secara Islami, RSI Sultan Agung Semarang memiliki kualitas layanan yang baik					
3.	RSI Sultan Agung Semarang mempunyai citra positif sehingga banyak disukai masyarakat karena mengedepankan nilai-nilai Islami					
4.	RSI Sultan Agung Semarang menyediakan berbagai macam tipe kamar yang nyaman sesuai jenis kelamin.					
5.	Menurut pelanggan anda, RSI Sultan Agung Semarang mempunyai citra yang positif di mata masyarakat					

### E. Loyalitas Pasien

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya tetap akan menggunakan jasa RSI Sultan Agung Semarang apabila memerlukan					
2.	Saya sudah menemukan kecocokan untuk tetap menggunakan jasa RSI Sultan Agung Semarang dan tidak melirik ke rumah sakit yang lain					
3.	Saya akan merekomendasikan pada orang lain bahwa layanan Islami yang diberikan RSI Sultan Agung Semarang berkualitas					
4.	Layanan secara Islami yang maksimal menjadi daya tarik saya untuk tetap menggunakan jasa rumah sakit tersebut					

# SURAT KETERANGAN PENELITIAN



Nomor : 1912 /B/RSI-SA/III/2017  
Lamp : -  
Hal : Jawaban Permohonan Ijin Penelitian

Semarang, Rajab 1438 H  
Maret 2017 M

Kepada Yth  
Dekan  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Teriring rasa syukur semoga limpahan kasih sayang Allah SWT menyertai didalam melaksanakan tugas dan pengabdian kita. Aamiin.

Menjawab surat saudara nomor: B-898/Un.10.5/D1/TL.00/01/2017 perihal permohonan penelitian di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, maka dengan ini kami sampaikan bahwa Direktur RSI Sultan Agung dapat menerima mahasiswa berikut :

Nama : Pipit Larasati  
NIM : 132411009  
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Juruŕan : Ekonomi Islam  
Universitas : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang  
Judul Penelitian : Peningkatan Kepercayaan, Kepuasan, Citra Rumah Sakit Berbasis Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Untuk melakukan penelitian di Bagian Humas dan Pemasaran Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Billahittaufiq wal hidayah  
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

  
RSI SULTAN AGUNG SEMARANG  
ISLAMIC TEACHING HOSPITAL  
Dr.Hj.Ken Wirastuti, M.Kes, Sp.S.KIC  
Direktur Pendidikan

Tembusan  
1. Manajer Humas dan Pemasaran..  
2. Arsip.

Jl. Raya Kaligawe Km. 4 Semarang 50112 Jawa Tengah, Indonesia  
Telp. +62 2465 800 19 | Fax. +62 2465 819 28 | Hotline : +62 85 100 41 2424  
email : rs@rsisultanagung.co.id | www.rsisultanagung.co.id

## DOKUMENTASI



**RSI SULTAN AGUNG SEMARANG**



**Suasana di Salah Satu Ruang Rawat Inap RSI Sultan Agung**



**Penyebaran Quisioner/Angket pada Pasien Rawat Inap RSI Sultan Agung**







**Bimbingan Spiritual untuk Anak**



**Bimbingan Pengetahuan Fiqh pada Pasien**



**Bimbingan Spiritual Resiko dari Resiko Tertinggi Pasien**



**Pilot Project Sertifikasi Syariah**



**Hijab untuk Pasien Wanita Muslim**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Pipit Larasati  
Tempat Tanggal Lahir : Pati, 24 Januari 1995  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status : Belum kawin  
Alamat : Ds. Sonorejo kec.Jakenan Kab. Pati rt 04 rw 01

Pendidikan :

1. TK Pertiwi Lulus Tahun 2001
2. SD N Sonorejo Lulus Tahun 2007
3. SMP N 1 Winong Lulus Tahun 2010
4. MA Roudlotusysyubban Tawangrejo Winong Lulus Tahun 2013
5. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang Prodi Ekonomi Islam angkatan 2013.

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 23 Mei 2017  
Penulis

**Pipit Larasati**  
**132411009**