

# LAMPIRAN

**Lampiran 1. Tabel Ukuran Sampel untuk Ukuran Populasi Tertentu  
(Berdasarkan Kejcie dan Morgan, 1970)**

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	175	2000	322
55	48	320	181	2200	327
60	52	340	191	2400	331
65	56	360	196	2600	335
70	59	380	205	2800	338
75	63	400	210	3000	341
80	66	420	217	3500	346
85	70	440	226	4000	351
90	73	460	242	4500	354
95	76	480	248	5000	357
100	80	500	260	6000	361
110	86	550	265	7000	364
120	92	600	274	8000	367
130	97	650	278	9000	368
140	103	700	169	10000	370
150	108	750	186	15000	375
160	113	800	201	20000	377
170	118	850	214	30000	379
180	123	900	234	40000	380
190	127	950	254	50000	381
200	132	1000	269	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

## Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

### INSTRUMEN PENILAIAN CITRA MEREK, KEPERCAYAAN, DAN LOYALITAS

#### **Petunjuk Pengisian :**

1. Tulislah identitas Anda yang dinilai pada tempat yang telah disediakan.  
Identitas yang dituliskan untuk mempermudah dalam mengolah data.
2. Jawablah dengan jujur dan sesuai dengan pendapat Anda.
3. Terdapat tiga kuesioner dalam instrumen ini, yaitu:
  - a. Kuesioner pertama tentang “Citra Merek”
  - b. Kuesioner kedua tentang “Kepercayaan”.
  - c. Kuesioner kedua tentang “Loyalitas”.
4. Berilah tanda silang (X) pada salah satu kolom alternatif jawaban yang Anda pilih.
5. Seluruh pernyataan harus dijawab.

**Identitas Pasien:**

- Status :  BPJS  
 Non BPJS
- Nama : \_\_\_\_\_
- Jenis Kelamin :  Laki-laki  
 Perempuan
- Usia : \_\_\_\_ Tahun
- Pendidikan Terakhir :  Tidak Sekolah  
 SD  
 SMP  
 SMA  
 Diploma  
 S1  
 S2  
 S3
- Pekerjaan : \_\_\_\_\_
- Alamat : \_\_\_\_\_

Tanda Tangan Bersedia Menjadi Responden

(\_\_\_\_\_)

Terimakasih Atas Kesediaannya untuk Mengisi Kuesioner Ini

## KUESIONER PERTAMA CITRA MEREK

### Keterangan Alternatif Jawaban :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	<b><i>Favorable</i></b> <b>(Keuntungan/Kesukaan)</b>					
1.	Merek nama Rumah Sakit ini mudah diingat dan diucapkan.					
2.	Rumah Sakit ini sudah dikenal masyarakat.					
	<b><i>Strength (Kekuatan)</i></b>					
3.	Rumah Sakit ini memiliki petugas kesehatan yang terlatih dengan baik.					
4.	Rumah Sakit ini memiliki fasilitas, teknologi, dan kualitas pelayanan yang lengkap dan baik.					
5.	Rumah Sakit ini selalu buka 24 jam dan menerima pasien dari berbagai penyakit yang diderita.					
6.	Rumah Sakit ini selalu bersedia memberikan informasi kepada pengunjung yang menanyakan tentang Rumah Sakit ini.					
	<b><i>Uniqueness (Keunikan)</i></b>					
7.	Rumah Sakit ini berciri khas keislaman.					
8.	Rumah Sakit ini memiliki tampilan berbeda baik dari segi bangunan dan manajemennya yang Islami jika dibandingkan Rumah Sakit lain.					

**KUESIONER KEDUA  
KEPERCAYAAN**

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	<b><i>Trust (Percaya)</i></b>					
1.	Rumah Sakit ini dapat saya percaya baik dari fasilitas, teknologi, kualitas pelayanan, dan petugas kesehatannya.					
2.	Saya percaya di Rumah Sakit ini selalu mengamankan data kesehatan pasien.					
	<b><i>Rely (Dapat Diandalkan)</i></b>					
3.	Rumah Sakit ini dapat saya andalkan.					
4.	Rumah Sakit ini mampu menangani keluhan yang saya rasakan.					
	<b><i>Honest (Jujur)</i></b>					
5.	Rumah Sakit ini menghasilkan produk atau jasa yang jujur.					
6.	Rumah Sakit dan seluruh tenaga medis selalu mengutamakan kejujuran.					
	<b><i>Expectation (Sesuai Harapan)</i></b>					
7.	Rumah Sakit ini sesuai dengan harapan saya.					
8.	Tenaga medis Rumah Sakit ini bersedia menerima dan melayani seluruh pasien dengan baik tanpa melihat dan membedakan latar belakang ekonomi pasien sesuai harapan pasien.					
	<b><i>Safe (Aman)</i></b>					
9.	Rumah Sakit ini membuat saya merasa aman.					
10.	Saya senang karena lingkungan Rumah Sakit aman dan nyaman.					

### KUESIONER KETIGA LOYALITAS

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	<b><i>First Choice (Pilihan Pertama)</i></b>					
1.	Rumah Sakit ini akan menjadi pilihan pertama saya untuk periksa ketika saya sakit.					
2.	Saya berniat untuk terus berobat ke Rumah Sakit ini.					
	<b><i>Loyal (Setia)</i></b>					
3.	Rumah Sakit ini membuat saya menjadi setia sebagai pelanggan tetapnya.					
4.	Saya selalu berobat ke Rumah Sakit ini.					
	<b><i>Not Buy Other Brands (Tidak Membeli Merek Lain)</i></b>					
5.	Rumah Sakit ini telah tertanam di benak saya dan saya tidak akan menggunakan Rumah Sakit lainnya meskipun tipe Rumah Sakitnya sama.					
6.	Meskipun ada penawaran dari Klinik/Rumah Sakit lain yang lebih baik, tetapi saya tidak mau pindah dari Rumah Sakit ini.					
	<b><i>Recommended (Merekomendasikan)</i></b>					
7.	Rumah Sakit ini akan saya rekomendasikan kepada orang lain ketika mereka bertanya dan meminta saran mengenai produk atau jasanya.					
8.	Pelayanan berobat sangat baik sehingga saya mengajak orang lain untuk menggunakan jasa Rumah Sakit ini.					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	<b><i>Good Value</i></b> <b>(Berani Membayar Lebih)</b>					
9.	Rumah Sakit ini memiliki kualitas bagus sehingga saya berani membayar saat harganya dinaikkan.					
10.	Saya sudah merasa nyaman berobat di Rumah Sakit ini sehingga saya tidak pernah berpikir untuk pindah ke tempat lain.					
	<b><i>Positive (Kebenaran Merek)</i></b>					
11.	Rumah Sakit ini memiliki hal-hal positif yang akan saya sampaikan kepada orang lain.					
12.	Saya suka menceritakan kebaikan Rumah Sakit ini kepada orang lain.					







## Lampiran 4. Hasil Uji Coba Instrumen

### CITRA MEREK (X1)

#### Uji Validitas

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
x1.1 <--- X1	1.000				
x1.2 <--- X1	.934	.128	7.290	***	par_1
x1.3 <--- X1	1.007	.103	9.765	***	par_2
x1.4 <--- X1	.989	.107	9.224	***	par_3
x1.5 <--- X1	1.014	.107	9.488	***	par_4
x1.6 <--- X1	1.007	.107	9.415	***	par_5
x1.7 <--- X1	.898	.128	7.015	***	par_6
x1.8 <--- X1	1.073	.156	6.893	***	par_7

#### Uji Reliabilitas

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	150	100.0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	8

**KEPERCAYAAN (X2)****Uji Validitas**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
x2.1 <--- X2	1.000				
x2.2 <--- X2	.950	.052	18.343	***	par_1
x2.3 <--- X2	1.153	.062	18.676	***	par_2
x2.4 <--- X2	1.118	.059	18.903	***	par_3
x2.5 <--- X2	1.289	.076	16.977	***	par_4
x2.6 <--- X2	1.262	.076	16.629	***	par_5
x2.7 <--- X2	.992	.062	16.039	***	par_6
x2.8 <--- X2	.851	.096	8.913	***	par_7
x2.9 <--- X2	1.126	.067	16.706	***	par_8
x2.10 <--- X2	1.087	.065	16.716	***	par_9

**Uji Reliabilitas****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	150	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	10

**LOYALITAS (Y)****Uji Validitas**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
y1.1 <--- Y1	1.000				
y1.2 <--- Y1	1.072	.070	15.218	***	par_1
y1.3 <--- Y1	1.044	.065	16.032	***	par_2
y1.4 <--- Y1	1.083	.050	21.592	***	par_3
y1.5 <--- Y1	1.136	.050	22.641	***	par_4
y1.6 <--- Y1	.929	.087	10.667	***	par_5
y1.7 <--- Y1	.567	.062	9.205	***	par_6
y1.8 <--- Y1	.704	.063	11.176	***	par_7
y1.9 <--- Y1	.699	.111	6.328	***	par_8
y1.10 <--- Y1	.752	.053	14.235	***	par_9
y1.11 <--- Y1	.501	.064	7.829	***	par_10
y1.12 <--- Y1	.520	.066	7.869	***	par_11

**Uji Reliabilitas****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	149	99.3
	Excluded <sup>a</sup>	1	.7
	Total	150	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	12

## Lampiran 5. Hasil Analisis Deskriptif

### JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	89	59.3	59.3	59.3
	Perempuan	61	40.7	40.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

### USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<30 Tahun	36	24.0	24.0	24.0
	31 - 40 Tahun	12	8.0	8.0	32.0
	41 - 50 Tahun	29	19.3	19.3	51.3
	> 50 Tahun	73	48.7	48.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

### PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	37	24.7	24.7	24.7
	SMP	22	14.7	14.7	39.3
	SMA	70	46.7	46.7	86.0
	D3	3	2.0	2.0	88.0
	S1	8	5.3	5.3	93.3
	S2	4	2.7	2.7	96.0
	Tidak Sekolah	6	4.0	4.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

### CITRAMERK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	9	6.0	6.0	6.0
	Baik	141	94.0	94.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KEPERCAYAAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	4	2.7	2.7	2.7
	Baik	146	97.3	97.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**LOYALITAS**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	2	1.3	1.3	1.3
	Cukup	29	19.3	19.3	20.7
	Baik	119	79.3	79.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## Lampiran 6. Hasil Analisis Data

### Hasil Confirmatory Factor Analysis (CFA)

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X1.3 <--- X1	1.000				
X1.2 <--- X1	.824	.071	11.634	***	par_1
X1.1 <--- X1	.954	.099	9.601	***	par_2
X2.5 <--- X2	1.000				
X2.4 <--- X2	.901	.081	11.082	***	par_3
X2.3 <--- X2	1.243	.102	12.184	***	par_4
X2.2 <--- X2	1.066	.082	12.930	***	par_5
X2.1 <--- X2	.946	.066	14.298	***	par_6
Y1.6 <--- Y	1.000				
Y1.5 <--- Y	1.541	.246	6.278	***	par_7
Y1.4 <--- Y	1.258	.211	5.949	***	par_8
Y1.3 <--- Y	2.104	.309	6.815	***	par_9
Y1.2 <--- Y	2.296	.326	7.040	***	par_10
Y1.1 <--- Y	2.235	.317	7.043	***	par_11

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
X1.3 <--- X1	.784
X1.2 <--- X1	.878
X1.1 <--- X1	.722
X2.5 <--- X2	.795
X2.4 <--- X2	.801
X2.3 <--- X2	.862
X2.2 <--- X2	.886
X2.1 <--- X2	.953
Y1.6 <--- Y	.522
Y1.5 <--- Y	.719
Y1.4 <--- Y	.636

	Estimate
Y1.3 <--- Y	.849
Y1.2 <--- Y	.943
Y1.1 <--- Y	.938

### **Hasil Analisis Model Awal**

**Estimates (Group number 1 - Default model)**

**Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)**

**Maximum Likelihood Estimates**

**Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X2 <--- X1	.876	.074	11.909	***	par_12
X2 <--- Z1	.129	.033	3.901	***	par_15
Y <--- X2	-1.247	1.185	-1.052	.293	par_13
Y <--- X1	2.295	1.113	2.063	.039	par_14
x1.3 <--- X1	1.000				
x1.2 <--- X1	.824	.071	11.634	***	par_1
x1.1 <--- X1	.954	.099	9.601	***	par_2
x2.1 <--- X2	1.000				
x2.2 <--- X2	1.127	.058	19.346	***	par_3
x2.3 <--- X2	1.314	.076	17.311	***	par_4
x2.4 <--- X2	.952	.067	14.288	***	par_5
x2.5 <--- X2	1.057	.074	14.298	***	par_6
y1.1 <--- Y	1.000				
y1.2 <--- Y	1.027	.045	22.716	***	par_7
y1.3 <--- Y	.941	.058	16.104	***	par_8
y1.4 <--- Y	.563	.061	9.248	***	par_9
y1.5 <--- Y	.690	.061	11.305	***	par_10
y1.6 <--- Y	.447	.064	7.043	***	par_11

**Direct Effects (Group number 1 - Default model)**

	X1	X2	Y
X2	.876	.000	.000
Y	2.295	-1.247	.000
y1.6	.000	.000	.447
y1.5	.000	.000	.690
y1.4	.000	.000	.563
y1.3	.000	.000	.941
y1.2	.000	.000	1.027
y1.1	.000	.000	1.000
x2.5	.000	1.057	.000
x2.4	.000	.952	.000
x2.3	.000	1.314	.000
x2.2	.000	1.127	.000
x2.1	.000	1.000	.000
x1.1	.954	.000	.000
x1.2	.824	.000	.000
x1.3	1.000	.000	.000

**Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)**

	X1	X2	Y
X2	.962	.000	.000
Y	1.384	-.685	.000
y1.6	.000	.000	.522
y1.5	.000	.000	.719
y1.4	.000	.000	.636
y1.3	.000	.000	.849
y1.2	.000	.000	.943
y1.1	.000	.000	.938
x2.5	.000	.795	.000
x2.4	.000	.801	.000
x2.3	.000	.862	.000
x2.2	.000	.886	.000
x2.1	.000	.953	.000
x1.1	.722	.000	.000

	X1	X2	Y
x1.2	.878	.000	.000
x1.3	.784	.000	.000

### Hasil Analisis Model Akhir

**Estimates (Group number 1 - Default model)**

**Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)**

**Maximum Likelihood Estimates**

**Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X2	<--- X1	.866	.073	11.869	***	par_12
X2	<--- Z1	.128	.030	4.236	***	par_15
Y	<--- X2	-1.249	1.154	-1.083	.279	par_13
Y	<--- X1	2.284	1.074	2.127	.033	par_14
x1.3	<--- X1	1.000				
x1.2	<--- X1	.823	.070	11.773	***	par_1
x1.1	<--- X1	.949	.099	9.575	***	par_2
x2.1	<--- X2	1.000				
x2.2	<--- X2	1.160	.059	19.765	***	par_3
x2.3	<--- X2	1.362	.075	18.211	***	par_4
x2.4	<--- X2	.958	.067	14.294	***	par_5
x2.5	<--- X2	1.066	.075	14.168	***	par_6
y1.1	<--- Y	1.000				
y1.2	<--- Y	1.030	.044	23.239	***	par_7
y1.3	<--- Y	.933	.058	16.048	***	par_8
y1.4	<--- Y	.545	.061	8.931	***	par_9
y1.5	<--- Y	.683	.061	11.239	***	par_10
y1.6	<--- Y	.424	.064	6.658	***	par_11

**Direct Effects (Group number 1 - Default model)**

	X1	X2	Y
X2	.866	.000	.000
Y	2.284	-1.249	.000
y1.6	.000	.000	.424
y1.5	.000	.000	.683
y1.4	.000	.000	.545
y1.3	.000	.000	.933
y1.2	.000	.000	1.030

	X1	X2	Y
y1.1	.000	.000	1.000
x2.5	.000	1.066	.000
x2.4	.000	.958	.000
x2.3	.000	1.362	.000
x2.2	.000	1.160	.000
x2.1	.000	1.000	.000
x1.1	.949	.000	.000
x1.2	.823	.000	.000
x1.3	1.000	.000	.000

**Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)**

	X1	X2	Y
X2	.962	.000	.000
Y	1.376	-.678	.000
y1.6	.000	.000	.497
y1.5	.000	.000	.714
y1.4	.000	.000	.618
y1.3	.000	.000	.844
y1.2	.000	.000	.948
y1.1	.000	.000	.941
x2.5	.000	.793	.000
x2.4	.000	.798	.000
x2.3	.000	.885	.000
x2.2	.000	.903	.000
x2.1	.000	.943	.000
x1.1	.719	.000	.000
x1.2	.878	.000	.000
x1.3	.785	.000	.000

**Indirect Effects (Group number 1 - Default model)**

	X1	X2	Y
X2	.000	.000	.000
Y	-1.082	.000	.000
y1.6	.510	-.530	.000
y1.5	.821	-.853	.000
y1.4	.655	-.680	.000
y1.3	1.122	-1.166	.000
y1.2	1.238	-1.286	.000
y1.1	1.202	-1.249	.000
x2.5	.923	.000	.000
x2.4	.830	.000	.000
x2.3	1.180	.000	.000
x2.2	1.005	.000	.000
x2.1	.866	.000	.000
x1.1	.000	.000	.000
x1.2	.000	.000	.000
x1.3	.000	.000	.000

**Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)**

	X1	X2	Y
X2	.000	.000	.000
Y	-.652	.000	.000
y1.6	.360	-.337	.000
y1.5	.517	-.484	.000
y1.4	.447	-.419	.000
y1.3	.611	-.572	.000
y1.2	.686	-.642	.000
y1.1	.681	-.637	.000
x2.5	.763	.000	.000
x2.4	.768	.000	.000
x2.3	.851	.000	.000
x2.2	.868	.000	.000
x2.1	.907	.000	.000

	X1	X2	Y
x1.1	.000	.000	.000
x1.2	.000	.000	.000
x1.3	.000	.000	.000

		M.I.	Par Change
e11	<--> e13	9.980	.082
e10	<--> e11	4.086	-.033
e9	<--> e13	4.504	-.039
e8	<--> Z1	5.689	.119
e7	<--> Z1	6.645	-.114
e7	<--> e13	11.221	-.056
e6	<--> Z1	5.627	-.105
e5	<--> Z1	4.428	.073
e5	<--> e8	6.366	.023
e5	<--> e7	4.122	-.016
e4	<--> e13	6.668	.024
e4	<--> e12	4.994	-.016
e3	<--> Z1	13.697	-.227
e3	<--> Z2	5.279	.060
e3	<--> e14	7.186	-.051
e3	<--> e12	7.829	.051
e3	<--> e5	6.373	-.029
e2	<--> Z1	15.480	.121
e2	<--> Z2	9.564	-.042
e2	<--> e13	8.516	-.036
e2	<--> e8	13.205	-.030
e2	<--> e4	5.676	.009
e1	<--> Z1	6.647	-.137
e1	<--> Z2	5.701	.055
e1	<--> e4	5.002	-.015
e1	<--> e3	27.001	.089
e1	<--> e2	4.584	-.019

	M.I.	Par Change
--	------	------------

	M.I.	Par Change
--	------	------------

	M.I.	Par Change
y1.6 <--- x1.1	4.513	-.122
y1.4 <--- x1.1	6.408	.137
y1.3 <--- y1.5	4.699	.117
x2.5 <--- Z1	5.689	.119
x2.4 <--- Z1	6.645	-.114
x2.4 <--- y1.4	5.920	.091
x2.3 <--- Z1	5.627	-.105
x2.2 <--- Z1	4.428	.073
x2.2 <--- y1.4	4.796	-.067
x1.1 <--- Z1	13.697	-.227
x1.1 <--- y1.4	4.669	.114
x1.1 <--- y1.1	4.604	.094
x1.1 <--- x1.3	9.517	.187
x1.2 <--- Z1	15.480	.121
x1.2 <--- Y	5.610	-.059
x1.2 <--- y1.5	13.318	-.093
x1.2 <--- y1.2	5.082	-.051
x1.2 <--- y1.1	6.688	-.060
x1.3 <--- Z1	6.647	-.137
x1.3 <--- x1.1	12.346	.181

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	33	256.526	72	.000	3.563
Saturated model	105	.000	0		
Independence model	14	2083.868	91	.000	22.900

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.032	.816	.732	.560
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.280	.190	.066	.165

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.877	.844	.908	.883	.907
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.791	.694	.718
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	184.526	139.417	237.225
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1992.868	1847.977	2145.124