

## LAMPIRAN 1

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada:

Yth: Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka mencari data guna menyusun skripsi dengan judul **Pengaruh kualitas *Customer Relation Management* dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Loyalitass Pengguna Jasa RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**, maka saya memohon bantuan serta kesediaannya Saudara/i untuk mengisi angket ini.

Tidak terdapat maksud apa-apa dibalik pengisian angket ini, kecuali untuk keperluan ilmiah yaitu untuk menyusun skripsi dan tidak disajikan ke pihak luar, serta kerahasiaan dalam mengisi angket ini terjamin sepenuhnya. Oleh karena itu, jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dengan jujur dan terbuka sangat membantu kami.

Atas partisipasi dan kesediaan Ibu/Saudari dalam mengisi angket tersebut saya mengucapkan banyak terima kasih.

## DAFTAR PERTANYAAN

### Karakteristik Responden

Mohon diisi semua pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda (X) pada jawaban yang paling sesuai.

1. No Responden : .....
2. Jenis Kelamin :  Pria  Wanita
3. Umur : .....
4. Pendidikan : .....
5. Frekuensi Mengunjungi Rumah Sakit : ..... (/ bulan)
6. Alasan Berobat di PKU Muhammadiyah : .....

**Keterangan :**

- STS : Sangat Tidak Setuju  
 TS : Tidak setuju  
 N : Ragu-ragu  
 S : Setuju  
 SS : Sangat Setuju

**ITEM PERNYATAAN:**

A. Variabel *Customer Relations Management*

1. *Acquire* (Strategi Rumah sakit dalam mendapatkan konsumen baru)

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Rumah Sakit PKU Muhammadiyah melakukan inovasi-inovasi baru dalam bidang kesehatan, misalnya metode pengobatan, Poli kesehatan lengkap, atau fasilitas fisik yang moderen.					
2	Karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah melakukan pendaftaran pasien yang cepat					
3	Karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah melakukan pendaftaran					

	pasien yang tepat					
4	Karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah melakukan pendaftaran pasien yang akurat					
5	Rumah Sakit PKU Muhammadiyah melakukan kerja sama dengan asuransi kesehatan seperti BPJS atau asuransi kesehatan swasta					
6	Rumah Sakit PKU Muhammadiyah melakukan kerja sama dengan perusahaan Swasta dalam hal pengadaan Alat-alat Kesehatan.					

2. *Retain* (strategi untuk mempertahankan pelanggan dengan cara peningkatan pelayanan)

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Penerapan Teknologi informasi yang baik					
2.	Perbaikan infrastruktur Rumah Sakit					
3.	SDM yang profesional (Misal Dokter Spesialis, perawat yang berpengalaman)					
4.	Pelayanan tepat waktu					
5	Pelayanan tertib administrasi (Misal pelayanan yang sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan)					

3. *Expansion* (membina hubungan baik yang telah ada dengan pelanggan)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
-----	------------	-----	----	---	---	----

1	Customer service Rumah Sakit PKU Muhammadiyah yang cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan pasien					
2	Rumah Sakit PKU Muhammadiyah mempunyai pendaftaran pasien secara online					
3	Rumah Sakit PKU Muhammadiyah mempunyai Pembayaran secara online					

### B. Kepercayaan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya percaya bahwa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah memiliki tenaga kesehatan yang profesional ( Dokter, Paramedis , dan sebagainya )					
2.	Saya percaya bahwa Tenaga Kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah telah melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan sesuai dengan Prosedur yang berlaku					
3.	Saya percaya bahwa tenaga kesehatan PKU Muhammadiyah telah menggunakan perlengkapan dan peralatan kedokteran termasuk obat					

	obatan sesuai dengan standar .					
5.	Saya percaya terhadap kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosa dan menyembuhkan keluhan pasien					
6.	Saya percaya bahwa terhadap kemampuan perawat dalam memberikan perawatan					

### C. Loyalitas Konsumen

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya akan selalu menggunakan jasa RSUD Muhammadiyah					
2	Saya akan Menginformasikan pengalaman Rumah Sakit kepada pasien tentang kinerja Rumah Sakit					
3	Saya akan merekomendasikan RSUD Muhammadiyah kepada orang lain					

## LAMPIRAN 2

### DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Fekuensi	Alasan
1	Wanita	47	S1	2	Berbasis Islami
2	Pria	44	SMA	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
3	Wanita	25	S1	8	Dekat dengan Tempat Tinggal
4	Wanita	68	SMA	2	Dekat dengan Tempat Tinggal
5	Pria	80	SD	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
6	Pria	23	SMA	1	Lainnya
7	Pria	40	SMA	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
8	Pria	60	SMP	1	Lainnya
9	Pria	39	SMP	1	berbasis Islami
10	Pria	22	D3	1	Pelayanan
11	Wanita	22	SMA	1	Pelayanan
12	Wanita	56	sd	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
13	Wanita	22	sma	1	Pelayanan

14	Wanita	24	sma	3	berbasis Islami
15	Pria	19	sma	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
16	Wanita	46	S1	1	berbasis Islami
17	Wanita	59	sd	1	Lainnya
18	Wanita	30	S1	3	Dekat dengan Tempat Tinggal
19	Wanita	25	S1	2	Dekat dengan Tempat Tinggal
20	Pria	89	sd	1	Pelayanan
21	Wanita	53	SMA	1	Pelayanan
22	Wanita	31	S1	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
23	Pria	20	smp	1	Pelayanan
24	Pria	51	smp	1	Pelayanan
25	Wanita	28	s1	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
26	Wanita	23	s1	1	Pelayanan
27	Pria	21	SMA	1	Pelayanan
28	Pria	19	SMA	1	Pelayanan
29	Pria	19	SMA	1	Syariah
30	Pria	18	SMA	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
31	Wanita	47	S1	2	Berbasis Islami
32	Pria	44	SMA	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
33	Wanita	25	S1	8	Dekat dengan Tempat Tinggal
34	Wanita	33	SMA	2	Dekat dengan Tempat Tinggal
35	Wanita	47	S1	2	Berbasis Islami
36	Pria	44	SMA	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
37	Wanita	25	S1	8	Dekat dengan Tempat Tinggal
38	Wanita	34	SMA	2	Dekat dengan Tempat Tinggal
39	Pria	80	SD	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
40	Pria	23	SMA	1	Lainnya
41	Pria	40	SMA	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
42	Pria	60	SMP	1	Lainnya
43	Pria	39	SMP	1	berbasis Islami
44	Pria	22	D3	1	Pelayanan
45	Wanita	22	SMA	1	Pelayanan

46	Wanita	56	sd	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
47	Wanita	22	sma	1	Pelayanan
48	Wanita	24	sma	3	berbasis Islami
49	Pria	19	sma	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
50	Wanita	46	S1	1	berbasis Islami
51	Wanita	59	sd	1	Lainnya
52	Wanita	30	S1	3	Dekat dengan Tempat Tinggal
53	Wanita	47	S1	2	berbasis Islami
54	Pria	44	SMA	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
55	Wanita	25	S1	8	berbasis Islami
56	Wanita	68	SMP	2	Dekat dengan Tempat Tinggal
57	Pria	80	SD	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
58	Pria	23	SMA	1	Lainnya
59	Pria	40	SMA	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
60	Pria	60	SMP	1	Lainnya
61	Pria	39	SMP	1	berbasis Islami
62	Pria	22	D3	1	Pelayanan
63	Wanita	22	SMA	1	Pelayanan
64	Wanita	56	sd	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
65	Wanita	22	sma	1	Pelayanan
66	Wanita	24	sma	3	berbasis Islami
67	Pria	19	sma	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
68	Wanita	46	S1	1	berbasis Islami
69	Wanita	59	sd	1	Lainnya
70	Wanita	30	S1	3	Dekat dengan Tempat Tinggal
71	Wanita	25	S1	2	Dekat dengan Tempat Tinggal
72	Pria	89	sd	1	Pelayanan
73	Wanita	53	SMA	1	Pelayanan
74	Wanita	31	S1	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
75	Pria	20	smp	1	Pelayanan
76	Pria	51	smp	1	Pelayanan
77	Wanita	28	s1	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
78	Wanita	23	s1	1	Pelayanan



79	Pria	21	SMA	1	Pelayanan
80	Pria	19	SMA	1	Pelayanan
81	Pria	19	SMA	1	Syariah
82	Pria	18	SMA	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
83	Pria	40	SMA	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
84	Pria	60	SMP	1	Lainnya
85	Pria	39	SMP	1	berbasis Islami
86	Pria	22	D3	1	Pelayanan
87	Wanita	22	SMA	1	Pelayanan
88	Wanita	56	sd	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
89	Wanita	22	sma	1	Pelayanan
90	Wanita	24	sma	3	berbasis Islami
91	Pria	19	sma	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
92	Wanita	46	S1	1	berbasis Islami
93	Wanita	59	sd	1	Lainnya
94	Wanita	30	S1	3	Dekat dengan Tempat Tinggal
95	Wanita	47	S1	2	berbasis Islami
96	Pria	44	SMA	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
97	Wanita	33	S1	3	berbasis Islami
98	Wanita	68	SD	2	Dekat dengan Tempat Tinggal
99	Pria	80	SD	1	Dekat dengan Tempat Tinggal
100	Pria	23	SMA	1	Lainnya

### LAMPIRAN 3

#### DATA TABULASI PENELITIAN

No	CRM														Total	Kepercayaan					Total	Loyalitas			Total
	Acquire						Retain					Expantion				Total	1	2	3	Total		1	2	3	
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3											
1	4	5	3	4	3	5	5	3	3	5	3	5	4	5	57	5	5	5	5	4	24	5	3	5	13
2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	54	3	3	4	4	3	17	3	4	5	12
3	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	3	54	4	3	5	3	5	20	3	4	5	12
4	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	5	3	3	4	56	3	5	4	3	4	19	4	5	3	12
5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	5	3	51	3	4	3	4	5	19	3	5	4	12
6	3	5	4	4	3	5	4	5	5	3	4	5	5	5	60	5	4	5	5	4	23	5	5	5	15
7	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	49	4	4	3	3	4	18	3	4	3	10
8	4	3	4	3	5	3	4	5	3	4	3	4	5	3	53	3	4	5	4	3	19	3	3	4	10
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3
10	3	3	4	3	1	4	4	3	3	4	3	3	4	5	47	3	4	3	3	3	16	3	4	3	10
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	61	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
12	4	5	3	4	3	5	5	3	3	5	3	5	4	5	57	5	5	5	5	4	24	5	3	5	13
13	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	54	3	3	4	4	3	17	3	4	5	12
14	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	3	54	4	3	5	3	5	20	3	4	5	12
15	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	5	3	3	4	56	3	5	4	3	4	19	4	5	3	12
16	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	5	3	51	3	4	3	4	5	19	3	5	4	12
17	3	5	4	4	3	5	4	5	5	3	4	5	5	5	60	5	4	5	5	4	23	5	5	5	15
18	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	49	4	4	3	3	4	18	3	4	3	10
19	4	3	4	3	5	3	4	5	3	4	3	4	5	3	53	3	4	5	4	3	19	3	3	4	10
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3
21	3	3	4	3	1	4	4	3	3	4	3	3	4	5	47	3	4	3	3	3	16	3	4	3	10
22	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	65	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
23	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	54	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
25	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	60	4	3	3	4	4	18	3	3	3	9
26	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	69	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
27	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	1	1	44	4	3	5	4	5	21	3	2	2	7
28	3	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	54	3	4	4	4	5	20	3	3	4	10
29	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	56	3	4	4	4	4	19	3	4	4	11
30	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	49	3	4	4	3	4	18	3	3	3	9

31	4	5	3	4	3	5	5	3	3	5	3	5	4	5	57	5	5	5	5	4	24	5	3	5	13
32	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	54	3	3	4	4	3	17	3	4	5	12
33	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	3	54	4	3	5	3	5	20	3	4	5	12
34	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	5	3	3	4	56	3	5	4	3	4	19	4	5	3	12
35	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	5	3	51	3	4	3	4	5	19	3	5	4	12
36	3	5	4	4	3	5	4	5	5	3	4	5	5	5	60	5	4	5	5	4	23	5	5	5	15
37	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	49	4	4	3	3	4	18	3	4	3	10
38	4	3	4	3	5	3	4	5	3	4	3	4	5	3	53	3	4	5	4	3	19	3	3	4	10
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3
40	3	3	4	3	1	4	4	3	3	4	3	3	4	5	47	3	4	3	3	3	16	3	4	3	10
41	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	49	3	3	4	4	3	17	4	4	3	11
42	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	59	5	4	3	5	4	21	4	5	4	13
43	4	3	4	3	5	1	1	1	1	3	4	3	4	5	42	4	4	5	5	4	22	4	4	5	13
44	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	50	4	3	3	4	4	18	4	3	3	10
45	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	49	4	4	3	3	5	19	3	4	4	11
46	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	50	4	3	4	5	4	20	4	3	4	11
47	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	54	3	4	3	3	5	18	4	3	4	11
48	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	48	5	4	4	3	3	19	3	4	4	11
49	5	4	5	4	3	3	4	3	5	4	4	5	5	4	58	4	3	3	4	3	17	3	4	5	12
50	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	18	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3
51	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	59	4	4	5	4	5	22	5	5	4	14
52	4	4	3	4	2	2	2	2	2	4	4	3	4	5	45	4	3	4	5	4	20	3	4	3	10
53	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	57	4	4	3	4	4	19	5	4	3	12
54	3	5	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	60	4	5	4	5	5	23	5	5	5	15
55	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	52	3	3	4	5	3	18	4	4	5	13
56	3	3	4	4	3	3	5	4	3	5	4	4	5	3	53	4	3	5	4	4	20	4	5	4	13
57	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	5	52	3	4	5	3	4	19	4	5	3	12
58	5	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	52	4	5	4	3	4	20	3	4	4	11
59	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	4	3	4	55	4	5	4	4	3	20	4	3	5	12
60	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	5	50	4	3	3	4	4	18	4	4	3	11
61	4	5	3	3	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	56	4	3	5	3	3	18	5	4	3	12
62	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	54	5	5	3	3	4	20	3	3	4	10
63	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	3	55	4	3	5	4	4	20	4	4	5	13
64	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	52	3	4	3	4	3	17	4	5	4	13
65	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	51	3	5	4	4	4	20	5	4	3	12
66	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	50	3	5	3	4	3	18	3	4	5	12
67	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	54	4	3	3	4	4	18	3	4	5	12
68	3	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	55	4	3	5	5	4	21	4	5	3	12
69	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	55	5	4	3	4	4	20	3	4	3	10
70	3	4	5	4	4	3	4	3	5	1	4	3	4	5	52	3	4	5	3	4	19	5	4	3	12
71	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	53	3	4	5	3	4	19	5	4	3	12
72	2	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	48	3	4	5	4	3	19	3	4	3	10
73	4	5	3	5	4	5	4	3	4	5	3	4	3	5	57	3	4	5	3	3	18	5	4	3	12
74	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	53	4	5	4	5	4	22	4	5	4	13
75	3	5	4	3	5	3	4	5	3	5	3	5	3	4	55	5	3	4	5	3	20	3	5	4	12

76	3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	52	4	4	3	4	4	19	5	4	3	12
77	3	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	3	4	5	56	4	3	5	4	5	21	3	4	5	12
78	3	4	4	3	5	4	5	4	3	3	3	4	4	3	52	4	5	3	4	4	20	4	5	4	13
79	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	54	3	4	5	3	4	19	3	4	3	10
80	3	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	3	5	4	56	3	4	4	5	4	20	3	4	5	12
81	4	5	3	4	3	5	5	3	3	4	3	5	4	3	54	3	4	3	5	4	19	5	3	5	13
82	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	53	3	3	4	4	3	17	3	4	5	12
83	4	5	3	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	3	57	4	3	5	3	5	20	3	4	5	12
84	3	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	3	3	4	55	3	5	4	3	4	19	4	5	3	12
85	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	5	4	5	3	52	3	4	3	4	5	19	3	5	4	12
86	3	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	60	5	4	5	3	4	21	5	5	5	15
87	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	50	4	4	3	3	4	18	3	4	3	10
88	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	5	3	51	3	4	5	4	3	19	3	3	4	10
89	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	50	3	3	4	3	4	17	3	4	3	10
90	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	49	3	4	3	3	3	16	3	4	3	10
91	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	48	3	3	4	4	5	19	4	4	3	11
92	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	53	5	4	3	5	4	21	4	5	4	13
93	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	51	4	4	5	5	4	22	4	4	5	13
94	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	5	3	51	4	3	3	4	4	18	4	3	3	10
95	3	3	4	3	5	4	5	3	3	3	3	4	4	3	50	4	4	3	3	5	19	3	4	4	11
96	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	49	4	3	4	5	4	20	4	3	4	11
97	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	53	3	4	3	3	5	18	4	3	4	11
98	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	47	5	4	4	3	3	19	3	4	4	11
99	5	4	5	4	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	60	4	3	3	4	3	17	3	4	5	12
100	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	52	5	4	4	5	4	22	4	5	5	14

**LAMPIRAN 4**

## UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

### Correlations

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
X1.1	Pearson Correlation	1	,502**	,545**	,576**	,647**	,658**	,623**	,624**
	Sig. (2-tailed)		,005	,002	,001	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,502**	1	,529**	,900**	,397*	,726**	,718**	,516**
	Sig. (2-tailed)	,005		,003	,000	,030	,000	,000	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,545**	,529**	1	,778**	,435*	,478**	,643**	,682**
	Sig. (2-tailed)	,002	,003		,000	,016	,008	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,576**	,900**	,778**	1	,525**	,679**	,754**	,657**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,003	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,647**	,397*	,435*	,525**	1	,367*	,520**	,692**
	Sig. (2-tailed)	,000	,030	,016	,003		,046	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	,658**	,726**	,478**	,679**	,367*	1	,671**	,543**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,008	,000	,046		,000	,002



X1.14	Pearson Correlation	,318	,438*	,435*	,416*	-,035	,630**	,498**	,291
	Sig. (2-tailed)	,087	,015	,016	,022	,853	,000	,005	,118
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,765**	,794**	,765**	,856**	,645**	,801**	,833**	,774**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

### Correlations

	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	Total
X1.1	Pearson Correlation	,556	,728**	,552**	,612**	,312**	,765**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,002	,000	,094	,087
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,565**	,533	,534**	,725**	,467*	,794**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,002	,000	,009	,015
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,768**	,537**	,726	,505**	,239*	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,004	,203	,016
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,706**	,598**	,647**	,693	,346**	,856**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,061	,022
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,528**	,571*	,453*	,579**	,252	,645**
	Sig. (2-tailed)	,003	,001	,012	,001	,180	,853
	N	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	,562**	,640**	,427**	,778**	,437*	,801**

	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,019	,000	,016	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,630**	,737**	,639**	,587**	,478**	,498**	,833
X1.7	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,008	,005	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,735**	,481**	,592**	,588**	,398**	,291**	,774**
X1.8	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,001	,001	,029	,118	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	1**	,536**	,912**	,616**	,316**	,417**	,821**
X1.9	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,000	,089	,022	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,536**	1**	,574**	,755**	,452**	,548**	,809**
X1.10	Sig. (2-tailed)	,002		,001	,000	,012	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,912**	,574**	1**	,565**	,354*	,347*	,771**
X1.11	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,001	,055	,060	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,616**	,755**	,565**	1**	,537**	,532**	,850**
X1.12	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001		,002	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,316	,452**	,354	,537	1	,673*	,607**
X1.13	Sig. (2-tailed)	,089	,012	,055	,002		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,417	,548*	,347*	,532*	,673	1**	,620**
X1.14	Sig. (2-tailed)	,022	,002	,060	,003	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30



	Pearson Correlation	,821**	,809**	,771**	,850**	,607**	,620**	1**
Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,942	14

## Correlations

#### Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total

	Pearson Correlation	1	,645**	,749**	,814**	,677**	,902**
X2.1	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,645**	1	,610**	,684**	,605**	,818**
X2.2	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,749**	,610**	1	,770**	,617**	,875**
X2.3	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,814**	,684**	,770**	1	,609**	,899**
X2.4	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,677**	,605**	,617**	,609**	1	,814**
X2.5	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,902**	,818**	,875**	,899**	,814**	1
Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,913	5

### Correlations

#### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Total
Y1	Pearson Correlation	1	,632**	,705**	,884**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	,632**	1	,610**	,854**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	,705**	,610**	1	,888**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,884**	,854**	,888**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	

N	30	30	30	30
---	----	----	----	----

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

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
	Valid	30	100,0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,846	3

**LAMPIRAN 5**  
**HASIL REGRESI**

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,886 <sup>a</sup>	,786	,781	1,06093

a. Predictors: (Constant), X2, X1

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	400,129	2	200,064	177,743	,000 <sup>b</sup>
	Residual	109,181	97	1,126		
	Total	509,310	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,619	,651		-,952	,344
	X1	,123	,023	,471	5,305	,000
	X2	,297	,059	,451	5,083	,000

a. Dependent Variable: Y