

KUESIONER PENELITIAN

I. IDENTITAS PENELITI

NAMA : MOH FIRMAN HIDAYAH

NIM : 30401210569

ASAL UNIVERSITAS : UNISSULA

FAKULTAS/JURUSAN : EKONOMI/MANAJEMEN

NO HP : 0895341656924

II. JUDUL PENELITIAN

**“MODEL PENINGKATAN MINAT KUNJUNGAN ULANG
MELALUI CITRA PERUSAHAAN KUALITAS PELAYANAN
ROHANI DENGAN MEDIASI KEPUASAN HOLISTIC
(STUDI KASUS PADA PASIEN RUMAH SAKIT ISLAM
SULTAN AGUNG SEMARANG)”**

“PETUNJUK PENGISIAN IDENTITAS RESPONDEN

Beri tanda (√) pada pengisian identitas diri dibawah ini yang sesuai dengan identitas anda :

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia : tahun
4. Pendidikan Terakhir : SD SMP
 SMA Perguruan Tinggi
 Lainnya

5. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa Pegawai Swasta
- Pegawai Negeri Wiraswasta
- Lainnya

III. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Beri tanda (√) pada salah satu jawaban yang tersedia di bawah ini yang paling sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan :

- SS : Sangat Setuju diberi skor 5
- S : Setuju diberi skor 4
- CS : Cukup Setuju diberi skor 3
- TS : Tidak Setuju diberi skor 2
- STS : Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

DAFTAR PERTANYAAN

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RISA) memiliki Citra yang baik dan bagus.					
2.	Anda menjadikan Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RISA) sebagai pilihan utama tempat berobat jikalau anda sedang sakit.					
3.	Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RISA) memberi informasi jenis penyakit dan memberikan obat berdasarkan hasil diagnose.					
4.	Para karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RISA) memakai busana rapih dan syar'i.					
5.	Para karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RISA) suka membantu pasien yang sedang mengalami kesulitan					
6.	Pelayanan Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RISA) sangat tanggap, cepat dan tepat.					
7.	Pelayanan Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RISA) didukung fasilitas dan peralatan medis yang lengkap dan modern.					
8.	Pelayanan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RISA) tidak melanggar ajaran islam seperti penipuan, pemerasan dll.					
9.	Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RISA) mendorong dan membimbing pasien untuk beribadah ; sholat, wudlu dan tayamum.					
10.	Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RISA) memberikan layanan konsultasi keagamaan (kerohanian) bagi pasien.					
11.	Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RISA) memberi pembinaan mental keagamaan.					

12.	Anda bersyukur kepada Tuhan atas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RISA)					
13.	Anda mendapatkan ketenangan hati dari layanan bimbingan rohani Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RISA)					
14.	Setelah sembuh dari penyakit, anda mempunyai keinginan untuk merubah sikap menjadi lebih baik dan taat beribadah kepada Allah.					
15.	Anda mengajak atau merekomendasikan kepada keluarga, teman ataupun relasi anda untuk menggunakan jasa pelayanan Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RISA)					

TABULASI DATA

No	Citra Perusahaan				Kualitas Pelayanan						Kepuasan Holistic				Minat Kunjungan Ulang				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2
1	4	2	4	10	2	4	4	2	4	16	4	4	4	12	3	2	2	2	9
2	4	4	4	12	5	5	5	4	4	23	4	4	4	12	4	2	3	3	12
3	4	2	4	10	2	4	4	2	4	16	4	4	4	12	2	2	2	4	10
4	4	2	4	10	4	5	4	2	5	20	4	4	4	12	2	2	3	3	10
5	4	3	4	11	4	5	5	4	5	23	5	5	4	14	3	2	2	3	10
6	4	4	4	12	4	5	5	5	4	23	5	5	5	15	3	3	3	4	13
7	4	5	4	13	4	5	5	4	4	22	5	5	5	15	4	4	4	2	14
8	4	4	4	12	5	4	4	4	4	21	3	3	4	10	4	3	3	3	13
9	4	4	5	13	4	5	5	3	5	22	5	5	5	15	4	4	4	4	16
10	4	2	2	8	3	4	2	3	5	17	3	2	3	8	1	1	1	3	6
11	3	2	4	9	3	4	4	2	4	17	4	4	4	12	3	2	2	4	11
12	3	2	4	9	3	4	4	2	5	18	4	4	3	11	2	2	2	1	7
13	3	2	4	9	3	4	4	2	4	17	4	4	3	11	2	2	2	4	10
14	5	4	5	14	4	5	4	3	5	21	5	5	5	15	4	4	4	3	15
15	4	4	5	13	4	4	5	4	4	21	5	4	4	13	3	3	3	2	11
16	5	3	4	12	3	5	4	3	5	20	5	4	4	13	4	4	4	4	16
17	4	5	4	13	4	4	5	4	4	21	5	5	5	15	4	5	3	3	15
18	4	3	4	11	4	5	4	3	4	20	5	5	4	14	4	4	3	5	16
19	4	4	4	12	3	4	4	2	4	17	5	5	5	15	4	3	3	2	12
20	5	4	4	13	5	4	4	5	4	22	5	4	4	13	3	2	2	4	11

21	4	4	4	12	3	4	4	3	4	18	5	5	5	15	3	3	3	3	12
22	4	3	4	11	3	4	4	3	4	18	5	5	4	14	3	3	3	3	12
23	3	2	4	9	3	5	4	3	4	19	4	4	3	11	3	3	2	4	12
24	4	4	4	12	4	4	4	3	4	19	5	5	5	15	3	3	3	3	12
25	4	4	3	11	4	4	4	4	3	19	4	4	5	13	4	4	3	5	16
26	3	2	5	10	4	5	4	4	4	21	5	5	5	15	4	4	4	3	15
27	4	4	3	11	4	4	5	4	3	20	5	5	5	15	4	3	4	2	13
28	4	4	4	12	4	4	5	4	5	22	5	5	4	14	3	3	3	3	12
29	4	4	4	12	5	5	5	4	4	23	5	5	3	13	5	4	4	1	14
30	3	2	4	9	4	5	4	2	4	19	4	4	3	11	3	3	2	4	12
31	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	4	4	3	15
32	4	5	4	13	4	5	5	5	4	23	4	4	4	12	3	3	3	3	12
33	4	2	3	9	4	5	4	2	4	19	5	4	3	12	2	2	2	2	8
34	4	4	4	12	3	4	4	3	4	18	5	5	5	15	3	3	3	3	12
35	4	4	4	12	4	5	4	4	5	22	4	4	3	11	4	3	3	3	13
36	3	2	3	8	2	4	4	2	4	16	4	4	4	12	3	3	3	3	12
37	3	4	3	10	4	5	4	3	4	20	4	5	4	13	5	4	2	4	15
38	4	4	4	12	4	5	4	4	4	21	4	3	3	10	4	4	2	2	12
39	5	4	5	14	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	3	3	3	3	12
40	4	4	5	13	4	5	5	4	5	23	5	5	5	15	3	3	3	3	12
41	5	3	4	12	4	5	5	4	4	22	5	5	5	15	4	4	4	4	16
42	4	4	4	12	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15	3	3	3	2	11
43	4	4	5	13	4	5	5	5	4	23	5	5	5	15	4	4	4	3	15
44	4	5	5	14	4	5	4	5	4	22	5	5	5	15	3	3	3	3	12

45	4	3	4	11	4	5	5	5	4	23	5	5	3	13	4	3	3	3	13
46	4	4	4	12	2	5	4	2	4	17	5	5	5	15	2	2	2	2	8
47	4	3	3	10	3	4	4	2	4	17	4	4	3	11	4	2	2	4	12
48	3	2	4	9	4	5	4	2	4	19	5	4	4	13	3	3	2	3	11
49	4	3	4	11	3	4	4	3	5	19	5	5	4	14	4	3	3	4	14
50	4	3	4	11	4	4	5	3	3	19	5	5	5	15	4	4	4	2	14
51	5	4	3	12	4	5	5	5	5	24	5	5	4	14	3	3	3	3	12
52	4	4	4	12	5	4	4	3	4	20	3	4	4	11	3	3	2	2	10
53	4	3	4	11	4	4	4	3	4	19	5	5	5	15	3	3	3	4	13
54	5	5	4	14	3	4	3	4	4	18	5	5	4	14	3	3	3	3	12
55	4	3	3	10	3	4	4	4	4	19	4	4	5	13	3	3	3	5	14
56	5	4	3	12	4	5	5	4	4	22	5	5	5	15	3	3	3	3	12
57	4	4	5	13	4	4	5	4	4	21	5	4	5	14	4	5	4	2	15
58	5	4	5	14	4	5	4	5	4	22	5	5	4	14	3	3	3	4	13
59	4	3	3	10	3	5	4	3	4	19	5	5	4	14	4	4	4	3	15
60	5	4	4	13	3	5	4	4	5	21	5	5	5	15	4	3	3	5	15
61	5	4	4	13	4	4	5	5	4	22	5	5	5	15	3	3	3	2	11
62	4	2	3	9	3	4	4	2	4	17	4	4	4	12	3	2	2	5	12
63	4	2	4	10	3	4	4	2	4	17	5	4	4	13	2	2	2	3	9
64	4	4	5	13	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	3	3	3	4	13
65	3	2	5	10	4	4	4	2	5	19	4	4	3	11	3	2	2	3	10
66	4	4	4	12	4	5	5	4	4	22	5	4	4	13	3	3	3	4	13
67	4	4	4	12	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	3	3	3	1	10
68	4	4	4	12	4	5	5	5	4	23	5	4	4	13	3	3	3	3	12

69	3	2	4	9	2	4	4	2	5	17	5	4	4	13	3	2	2	2	9
70	4	4	4	12	4	5	5	4	5	23	5	4	4	13	4	4	2	4	14
71	5	3	4	12	3	4	4	3	5	19	4	4	4	12	4	3	3	3	13
72	4	4	4	12	5	4	5	4	5	23	5	5	5	15	4	4	4	4	16
73	3	2	4	9	4	4	4	3	5	20	5	4	4	13	4	3	2	2	11
74	4	4	3	11	5	4	5	4	5	23	5	5	5	15	3	3	3	3	12
75	4	4	5	13	4	4	5	5	4	22	5	5	5	15	4	5	5	4	18
76	4	4	4	12	4	4	4	5	4	21	5	5	3	13	4	4	5	3	16
77	4	3	4	11	5	4	4	3	4	20	5	4	4	13	4	4	4	4	16
78	4	3	4	11	3	5	4	2	4	18	5	4	4	13	4	3	2	3	12
79	3	2	4	9	3	4	4	2	4	17	5	4	4	13	3	3	2	1	9
80	4	2	4	10	4	4	4	2	4	18	4	4	3	11	2	2	2	4	10
81	3	2	4	9	2	4	4	2	4	16	4	4	3	11	3	2	2	2	9
82	5	5	4	14	5	5	4	3	4	21	5	5	5	15	4	3	3	4	14
83	4	2	4	10	4	5	4	3	4	20	5	5	4	14	2	2	2	3	9
84	4	4	4	12	4	5	5	5	4	23	5	5	5	15	3	3	3	4	13
85	4	4	3	11	4	5	4	4	4	21	4	4	5	13	3	3	3	2	11
86	3	2	4	9	2	4	4	2	4	16	5	4	3	12	2	2	2	4	10
87	5	4	4	13	5	5	5	4	4	23	4	4	5	13	5	4	5	3	17
88	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	4	4	4	16
89	4	5	4	13	4	5	4	5	4	22	5	5	5	15	4	4	4	3	15
90	5	5	5	15	2	3	4	3	4	16	4	3	4	11	4	2	3	4	13
91	5	4	4	13	4	5	5	4	5	23	5	5	4	14	3	3	3	1	10
92	4	3	4	11	4	4	4	3	4	19	4	5	4	13	3	3	3	4	13

93	4	3	4	11	4	4	4	3	4	19	5	5	4	14	4	2	3	3	12
94	5	3	4	12	4	5	5	5	4	23	5	5	5	15	4	4	4	2	14
95	4	3	4	11	4	5	4	5	4	22	5	5	5	15	3	3	3	4	13
96	4	4	4	12	4	4	4	3	4	19	4	3	3	10	4	4	4	3	15
97	4	5	5	14	3	4	4	3	5	19	5	4	3	12	3	2	3	4	12
98	4	4	4	12	4	4	4	2	4	18	5	5	5	15	4	4	4	3	15
99	4	4	5	13	3	4	3	4	4	18	5	5	4	14	4	2	3	2	11
100	3	2	5	10	2	4	4	2	4	16	4	4	3	11	3	3	3	3	12

Uji Validitas (X1)

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	Citra Perusahaan
X1.1	Pearson Correlation	1	,523**	,029	,708**
	Sig. (2-tailed)		,000	,771	,000
	N	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,523**	1	,201*	,885**
	Sig. (2-tailed)	,000		,044	,000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,029	,201*	1	,510**
	Sig. (2-tailed)	,771	,044		,000
	N	100	100	100	100
Citra Perusahaan	Pearson Correlation	,708**	,885**	,510**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

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

Uji Reliabilitas (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,781	4

Uji Validitas (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Kualitas Layanan
X2.1	Pearson Correlation	1	,327**	,433**	,529**	,008	,766**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000	,936	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,327**	1	,324**	,348**	,153	,609**
	Sig. (2-tailed)	,001		,001	,000	,128	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,433**	,324**	1	,488**	,035	,695**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,732	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,529**	,348**	,488**	1	-,017	,830**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,869	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	,008	,153	,035	-,017	1	,248*
	Sig. (2-tailed)	,936	,128	,732	,869		,013
	N	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,766**	,609**	,695**	,830**	,248*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,013	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Uji Reliabilitas (X2)**Case Processing Summary**

		N	%
	Valid	100	100,0
Cases	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,756	6

Uji Validitas (Y1)

		Correlations			
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Kepuasan Holistic
Y1.1	Pearson Correlation	1	,702**	,390**	,802**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	,702**	1	,530**	,882**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	,390**	,530**	1	,809**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Kepuasan Holistic	Pearson Correlation	,802**	,882**	,809**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Uji Reliabilitas (Y1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,837	4

Uji Validitas (Y2)

		Correlations				Minat Kunjungan Ulang
		Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	
Y2.1	Pearson Correlation	1	,693**	,616**	,045	,794**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,654	,000
	N	100	100	100	100	100
Y2.2	Pearson Correlation	,693**	1	,734**	,032	,838**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,748	,000
	N	100	100	100	100	100
Y2.3	Pearson Correlation	,616**	,734**	1	,006	,802**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,954	,000
	N	100	100	100	100	100
Y2.4	Pearson Correlation	,045	,032	,006	1	,434**
	Sig. (2-tailed)	,654	,748	,954		,000
	N	100	100	100	100	100
Minat Kunjungan Ulang	Pearson Correlation	,794**	,838**	,802**	,434**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Uji Reliabilitas (Y2)

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	100	100,0
Cases	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,779	5