

“Ketipin Saja”

(Ke Multazam Titip Cetak Pin, Solusi Mudah, Datang Kapan Saja)

Pemanfaatan Cetak Pin sebagai Strategi *Customer Retention* di

TLF Multazam RS Muhammadiyah Lamongan

PERSI AWARD 2024

“Customer Service, Marketing, & Public Relation”



Oleh:

Lu'luil Maknun, S.Kep, Ns

Pamuji Andri Santoso, S.Kep, Ns

RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN

Website : www.rsmlamongan.com

Email : sekretariat@rsmlamongan.com

2024

LEMBAR PERSETUJUAN



RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN

Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 76 Lamongan 62215

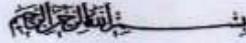
Telp (0322) 322834, 08123082211, 081554700237 (hunting)

Gawat Darurat : (0322) 311777, 082257622536 , 082245044331

e-mail : rsmlamongan@gmail.com / sekretariat@rsmlamongan.com website: www.rsmlamongan.com



TERAKREDITASI PERSI/PURNA
KIRP



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lu'luil Maknun, S.Kep.Ns
Tempat, Tgl Lahir : Gresik, 10 September 1993
Jabatan : Perawat Pelaksana
Instansi : Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan
Alamat : Jalan Pahlawan Selata, Griya Pagerwojo Indah blok E No. 19,
Sukomulyo, Lamongan
No Telp/Fax : (0322) 322834
No HP/Email : 085892130897/ maknun54@gmail.com
Alamat Kantor : Jalan Jaksa Agung Suprpto No. 76 Lamongan
Judul Makalah : "Ketipin Saja" (Ke Multazam Titip Cetak PIN, Solusi Mudah,
Datang Kapan Saja)
Pemanfaatan Cetak PIN sebagai Strtegi *Customer Retention* di
TLF Multazam RS Muhammadiyah Lamongan

Dengan ini menyatakan bahwa makalah yang dikirim untuk mengikuti lomba PERSI AWARDS 2024, tidak keberatan bila akan dipublikasikan oleh PERSI Pusat dengan tujuan untuk menyebarkan pengetahuan dan pengalaman dalam manajemen Rumah Sakit.

Mengetahui
Direktur



dr. Hj. Umi Aliyah, M.Kes., FISQua

Penulis

Lu'luil Maknun, S.Kep.Ns



Surabaya – Gresik – Sekapuk – Lamongan – Babat – Tuban – Sumberrejo – Bojonegoro –
Kalitidu – Sidoarjo – Sepanjang – Mojokerto – Mojoagung – Jombang – Nganjuk –
Kota Kediri – Kab. Kediri – Kota Madiun – Ponorogo – Tulungagung –
Kota Malang – Blitar – Koto Probolinggo – Rojolembi – Banyuwangi



ABSTRAK

Latar Belakang: Gambaran baiknya pelayanan di rumah sakit adalah kembalinya pasien diruang khusus TLF Multazam. Cetak PIN saat kontrol, dapat menjadi salah satu hambatan beralih pada pasien yang sudah pernah dirawat di TLF Multazam

Tujuan: Mengetahui pengaruh pemanfaatan cetak PIN terhadap *customer retention* di TLF Multazam RSML.

Metode Penelitian: Desain penelitian kuantitatif analitik. Jumlah sampel 30 orang dengan *total sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuisisioner *Customer Employee Relationship* dan *Style of Service*.

Hasil Penelitian: Hasil Uji T, nilai (Sig.) 0.019. Disimpulkan bahwa ada pengaruh Titip Cetak PIN terhadap *Customer Retention* (Y).

Kata Kunci: Costumer Retention , Pemanfaatan Cetak PIN

ABSTRACT

Background: An illustration of good hospital care is the return of patients to the TLF Multazam specialty room. PIN printing during control, can be one of the barriers to switching for patients who have been treated at TLF Multazam.

Objective: Knowing the effect of PIN print utilization on customer retention at TLF Multazam RSML.

Research Methods: Analytic quantitative research design. The sample size was 30 people with total sampling. The research instrument used the Customer Employee Relationship and Style of Service questionnaires.

Research Results: T test results, value (Sig.) 0.019. It is concluded that there is an effect of Titip Print PIN on Customer Retention (Y).

Keywords: Costumer Retention, PIN Print Utilization

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
LEMBAR PERSETUJUAN	2
ABSTRAK.....	3
DAFTAR ISI	4
1. PENDAHULUAN.....	5
1.1 Latar Belakang	5
1.3 Maksud dan Tujuan.....	6
2. METODE PENELITIAN.....	7
2.1 Rancangan Penelitian	7
2.2 Bahan Penelitian.....	7
2.3 Instrumen Penelitian.....	7
2.4 Tempat dan Waktu Penelitian	7
2.5 Definisi Operasional.....	8
2.6 Populasi dan Sampel	8
2.6.1 Populasi Penelitian.....	8
2.6.2 Sampel Penelitian.....	8
2.7 Cara Pengumpulan data.....	8
2.8 Pengolahan data.....	9
3. HASIL PENELITIAN.....	10
3.1 Karakteristik Responden	10
3.2 Pembahasan	11
5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	14
5.1 Kesimpulan.....	14
5.2 Saran	14
DAFTAR PUSTAKA	15
Lampiran.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia tahun 2021, jumlah rumah sakit di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 9.6%. Perkembangan rumah sakit di Kabupaten Lamongan setiap tahunnya juga semakin meningkat, tercatat pada tahun 2024 sebanyak 18 rumah sakit atau meningkat sebanyak 12.5% dari tahun 2021.

Pelanggan berperan penting dalam mencapai keberhasilan dan kesuksesan rumah sakit. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan (RSML) menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat karena bukan satu-satunya Rumah Sakit di Lamongan.

Salah satu gambaran baiknya pelayanan di rumah sakit adalah kembalinya pasien yang dirawat di ruang khusus TLF Multazam. TLF Multazam merupakan (Tim Lintas Fungsi) yang menyediakan layanan perawatan untuk pasien *VIP* dan *Suite Room*.

Selama tahun 2024, bulan (Januari-Mei) capaian BOR TLF Multazam adalah 44.19% (target BOR 74.50%) pada bulan Januari, Februari 39.66%, Maret 68.71%, April 76.33%, dan Mei 81.29%. Nilai BOR ini harus menjadi perhatian agar dapat dicari strategi pelayanan untuk dapat meningkatkan jumlah pasien di TLF Multazam.

Strategi mempertahankan pelanggan lama sangat diperlukan karena biaya yang dikeluarkan akan lebih murah dibandingkan mencari pelanggan baru. (Maulana, 2023). *Customer Retention* merupakan strategi mempertahankan pelanggan lama agar menjadi pelanggan setia dalam jangka waktu yang lama. Retensi diukur berdasarkan tingginya frekuensi pembelian produk atau jasa. (Schiffman & Wisenbit, 2015). Semakin tinggi *customer retention* dalam perusahaan maka semakin tinggi juga keuntungan yang didapatkan.

Cetak PIN saat kontrol, menjadi salah satu hambatan beralih pada

customer yang sudah pernah dirawat di TLF Multazam. 80% pasien yang telah menjalani rawat inap akan menghubungi nomor *handphone* ruangan untuk tips mencetak PIN kontrol. Hal ini akan membuka pintu silaturahmi antara perawat dan pasien serta keluarganya yang berlanjut menjadi pelanggan setia TLF Multazam dan juga rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, peneliti tertarik untuk membuktikan pengaruh pemanfaatan cetak PIN terhadap *customer retention* di TLF Multazam RSML.

1.1 Tujuan

1. Mengetahui pengaruh pemanfaatan cetak PIN terhadap *customer retention* di TLF Multazam Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan
2. Mengetahui hambatan beralih pada pasien (pelanggan) di TLF Multazam Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan
3. Mengembangkan strategi perawat untuk menjadikan pasien pelanggan di TLF Multazam Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien lama yang di rawat TLF Multazam Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan selama 10 hari (20-30 Mei 2024) yang berjumlah 30 orang, dengan kriteria:

1. Jika pasien adalah anak-anak dan manula, maka yang menjadi responden adalah orangtua atau keluarganya yang menjaga selama masa perawatan.
2. Pasien dalam keadaan sadar dan bukan pasien gawat darurat.
3. Pasien lama yang rawat inap di TLF Multazam

Jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 30 orang. Dengan teknik sampling yang digunakan adalah *total sampling*.

2.2 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian dengan penyebaran kuisioner dan angket. Skala yang digunakan dalam kuisioner yaitu skala likert dengan pilihan SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Data diperoleh secara langsung dari responden/subjek dan didapatkan secara tidak langsung dari rekam medis.

2.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat : TLF Multazam Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

Waktu : 20-30 Mei 2024

2.4 Variabel Penelitian

- a. Variabel Bebas (*independent variable*)

Pemanfaatan Cetak PIN

- b. Variabel Terikat (*dependent variable*)

Customer retention di TLF Multazam Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

2.5 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Skor
Pemanfaatan Cetak PIN	Kegiatan yang dilakukan oleh perawat untuk mencetak PIN kontrol pasien TLF Multazam sebelum pasien datang ke poli. Merupakan salah satu hubungan interpersonal antara klien dan perawat untuk membangun kedekatan (silaturahmi setelah rawat inap) agar terjalin ikatan yang kuat sehingga memicu hubungan dalam jangka panjang, dalam hal ini dapat dimasukkan dalam kategori <i>Interpersonal Relationship</i>	1. <i>Customer Employee Relationship</i> 2. <i>Style of Service</i>	Kuisisioner	Skala likert STS: 1 TS: 2 S: 3 SS: 4
<i>Customer Retention</i>	Strategi pemasaran dalam mempertahankan pasien lama agar menjadi pasien yang setia dalam jangka panjang sehingga tetap bertahan menjadi pelanggan satu rumah sakit dan tidak berpindah ke rumah sakit pesaing/lainnya	1. Harapan untuk membeli kembali 2. Merekomendasikan kepada orang lain 3. Kepuasan secara keseluruhan	Kuisisioner	Skala likert STS: 1 TS: 2 S: 3 SS: 4

2.6 Prosedur Pengambilan Data

Metode pengambilan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuisisioner dan angket. Sebelumnya, responden diberikan penjelasan dan mengisi *inform consent* dilanjutkan responden mengisi kuisisioner dan angket. Isi dari kuisisioner disusun dalam kalimat pernyataan dengan opsi jawaban yang sudah tersedia.

2.7 Pengolahan Data

Profil data demografi responden, disajikan dalam bentuk tabel berisi angka dan presentase. Kuisisioner dan angket yang telah diisi selanjutnya dilakukan *scoring* dan *tabulating*, kemudian data disajikan secara deskriptif.

2.8 Teknik Analisis data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas pada setiap pertanyaan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikan ($\alpha = 0,05$) maka instrument itu dianggap valid dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument dianggap tidak valid. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan menggunakan 30 kuesioner yang dibagikan kepada responden (Sugiyono, 2018)

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2018), uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas dan di uji merupakan pernyataan atau pertanyaan yang sudah valid. *Cronbach's alpha* yang besarnya antara 0,50 – 0,70 termasuk reliabilitas moderat. Dalam penelitian ini peneliti memilih 0,70 sebagai koefisien reliabilitasnya. Adapun kriteria dari pengujian reliabilitas adalah:

- i. Jika nilai *cronbach's alpha* $\alpha > 0,70$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik
- ii. Jika nilai *cronbach's alpha* $< 0,70$ maka instrumen yang diuji tersebut adalah tidak *reliable*.

2.9 Uji Hipotesis (Uji T)

Uji T dilakukan untuk menguji sejauh mana tingkat signifikansi pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen dengan cara membandingkan T hitung dengan T tabel. Dengan cara mengambil keputusan $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau probabilitas $<$ nilai signifikansi (0,05).

BAB III HASIL DAN ANALISIS

3.1 Karakteristik Responden

Distribusi responden menurut jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	12	40%
Perempuan	18	60%
Total	30	100%

Tabel 3.1 a. Distribusi Jenis Kelamin Responden

Distribusi responden berdasarkan Usia dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Usia	Jumlah	Presentase
0-14 tahun	8	26.66%
15-60 tahun	12	40.00%
>60 tahun	10	33.33%
Total	12	100%,

Tabel 3.1 b. Distribusi Usia Responden

Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan adalah:

Pendidikan	Jumlah	Presentase
Belum Sekolah	5	16.66%
Lulus SD	1	3.33%
Lulus SMP	0	0%
Lulus SMA	8	26.66%
Lulus D33/Sarjana	16	53.33%
Total	12	100%

Tabel 3.1 c. Distribusi Tingkat Pendidikan Responden

3.2 Data Khusus

3.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan sebelum pengambilan data penelitian dengan menggunakan 30 kuesioner yang dibagikan kepada responden. Berikut adalah hasil uji validitas menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics versi 25 :

Tabel 4 Uji Validitas

Item Pertanyaan	r_{hitung}	R_{tabel}	Kesimpulan
<i>Interpersonal Relationship (X)</i>			
X.1	0.699	0.361	Valid
X.2	0.744	0.361	Valid
X.3	0.863	0.361	Valid
X.4	0.590	0.361	Valid
X.5	0.742	0.361	Valid
X.6	0.806	0.361	Valid
X.7	0.806	0.361	Valid
X.8	0.657	0.361	Valid
<i>Customer Retention (Y)</i>			
Y.1	0.721	0.361	Valid
Y.2	0.802	0.361	Valid
Y.3	0.802	0.361	Valid
Y.4	0.693	0.361	Valid
Y.5	0.731	0.361	Valid

3.2.2 Uji Releabilitas

Tabel hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah:

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Interpersonal Relationship	0.876	Reliabilitas Tinggi
Customer Retention	0.805	Reliabilitas Tinggi

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* variabel *Interpersonal Relationship* sebesar 0,876 dan *Customer Retention* sebesar 0,805. Sehingga dapat disimpulkan semua item pertanyaan dalam kuesioner ini reliabel.

3.2.3 Hasil Uji T

Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig.) Jika nilai Signifikansi (Sig). < probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima.

Model	Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	17.495	3.742		4.675	.000
	Cetak PIN	.529	.213	.425	2.487	.019

a. Dependent Variable: Costumer Retention

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai signifikansi variabel Pemanfaatan Cetak PIN adalah sebesar 0.019. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Titip Cetak PIN terhadap *Customer Retention* (Y).

3.3 Pembahasan

3.3.1 Pengaruh Pemanfaatan Cetak PIN terhadap *Customer Retention*

Pemanfaatan Cetak PIN saat pasien kontrol adalah membantu mencetak PIN kontrol pasien TLF Multazam sebelum pasien datang ke poli. Yang merupakan salah satu hubungan interpersonal antara klien dan perawat untuk membangun kedekatan agar terjalin ikatan yang kuat, dalam hal ini dapat dimasukkan dalam kategori *Interpersonal Relationship*.

Berdasarkan hasil uji T, didapatkan bahwa signifikansi (sig.) 0.019 yang diartikan terdapat pengaruh antara Titip Cetak PIN dengan *Customer Retention* di TLF Multazam RSML. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Tahwin & Prasiwi, 2016) bahwa *interpersonal relationship* sebagai salah satu yang berpengaruh terhadap *customer retention*. Semakin dalam hubungan interpersonal yang dibangun oleh penyedia layanan untuk pendekatan kepada pelanggan, maka akan meningkatkan kualitas hubungan yang terjalin semakin baik. Sehingga dapat membuat pelanggan tersebut bertahan pada penyedia lama.

Dalam penelitian ini *Interpersonal Relationship* diukur menggunakan indikator *Customer Employee Relationship* dan *Style of Service*. 91.66% responden mengatakan sangat setuju bahwa perawat TLF Multazam

melakukan *Interpersonal Relationship* yang baik dengan pasien. 91.66% responden mengatakan bahwa mereka memiliki hubungan yang baik dengan perawat, dan perawat juga bersedia meringankan alur administrasi seperti cetak PIN saat kontrol rutin. 100% responden bersedia untuk menjadi pelanggan yang setia kepada RSML khususnya adalah TLF Multazam

Sebanyak 91.66% responden menjawab sangat setuju pada indikator *customer employee relationship* bahwa petugas TLF Multazam memberikan informasi dengan jelas terkait layanan yang diberikan. Petugas “TLF Multazam tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh pasien ataupun keluarga pasien” sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan presentase 91.66%. Sedangkan pada indikator kedua yakni *style of service*, sebanyak 91.66% responden menjawab sangat setuju pada pernyataan “menurut saya, perawat TLF Multazam memberikan perawatan yang profesional dan merawat pasien seperti keluarga sendiri.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden memilih bertahan pada TLF Multazam RSML dikarenakan hubungan interpersonal yang dibangun oleh TLF Multazam lebih kuat dibanding dengan penyedia lainnya. Semakin baik hubungan dan komunikasi antara perawat dan keluarga pasien, akan semakin enggan untuk beralih ke layanan kesehatan lain.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pasien lama rawat inap di TLF Multazam RSML mengenai pengaruh pemanfaatan cetak PIN terhadap *customer retention* dengan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab 3, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh signifikan dan positif antara Pemanfaatan Cetak PIN (*Interpersonal Relationship*) terhadap *Customer Retention* di TLF Multazam Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.
2. 100% responden menyatakan bahwa mereka bersedia menjadi pelanggan setia terhadap Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan khususnya TLF Multazam karena pelanggan merasa puas dengan pelayanan dan juga hubungan interpersonal yang baik antara perawat dengan pasien dengan bersedia untuk dititipkan cetak PIN saat pasien melakukan kontrol rutin.
3. Perawat di TLF memiliki peran dalam strategi mempertahankan *Customer Retention* di TLF Multazam dan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas, maka terdapat beberapa saran dari peneliti, yaitu

1. Diharapkan bagi instansi RSML untuk mencari hambatan beralih bagi pasien, agar pasien senantiasa menjadi pelanggan yang setia kepada rumah sakit.
2. Diharapkan bagi karyawan RSML untuk membina hubungan interpersonal yang baik dengan pasien, sehingga pasien merasa diakui keberadaannya selama dirawat di rumah sakit.
3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk mencari variable lain dalam mempertahankan kesetiaan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, Dimas Langgeng dan Sofian, Syuhada. (2013). Analisis Faktur yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen terhadap Perusahaan Jasa Bus Rajawali. *Journal of Management*. Vol.2, Hal 1-9
- Hanif, D, (2021). Pengaruh Quality Product, Trust in a Brand, dan Switching Barriers terhadap Customer Retention (Studi Kasus pada Pengguna Netflix di Daerah Istimewa Yogyakarta). *Journal of Engineering Research*, 104.
- Lupiyoadi, Rambat (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta; Salemba Empat.
- Sopiyn, Pipih. (2021). Pengaruh customer perceived value dan switching barrier terhadap customer retention. *Journal Ilmiah Manajemen*. Vol.12, No.3, Hal 455-464
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit. Alfabeta, Bandung.
- Tahwin, M., & Prasiwi (2016). Pengaruh Perilaku Istimewa, Persepsi Investasi Hubungan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Hubungan, 02 (02), 67-83

Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN IDENTITAS RESPONDEN

Nomor Responden :

Alamat :

Jenis Kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

Asal Ruangan :

Tipe Ruangan :

- VVIP+
- Suite Room

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

Usia :

- 6-14 tahun
- 14-25 tahun
- 26-35 tahun
- 35-60 tahun
- >60 tahun

KUISIONER

Petunjuk pengisian pilihlah jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda (v) pada pilihan jawaban yang tersedia. Keterangan :

STS= Sangat Tidak Setuju

S= Setuju

TS = Tidak Setuju

SS= Sangat Setuju

Indikator	No.	INTERPERSONAL RELATIONSHIP	PENILAIAN			
		Pernyataan	STS	TD	S	SS
<i>Customer Employee Relationship</i>	1.	Menurut saya, petugas TLF Multazam memberikan informasi yang jelas terkait layanan yang diberikan				
	2.	Petugas TLF Multazam memberikan kemudahan dalam administrasi. Perawat membantu mencetak PIN saat saya kontrol rutin sehingga memudahkan saya saat kontrol				
	3.	Menurut saya, petugas TLF Multazam tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien ataupun keluarga pasien				
	4.	Petugas TLF Multazam sigap dan profesional memberikan layanan kepada pasien				
	5.	Petugas TLF Multazam bersikap sopan dan santun saat melayani pasien				
	6.	Saya mempunyai hubungan yang baik dengan TLF Multazam, hubungan kami seperti keluarga				
<i>Style of Service</i>	7.	TLF Multazam memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan akurat				
	8.	TLF Multazam memberikan pelayanan kesehatan yang profesional dan islami, serta melayani seperti keluarga sendiri				

Indikator	No.	CUSTOMER RETENTION	PENILAIAN			
		Pernyataan	STS	TD	S	SS
Harapan untuk membeli kembali	1.	Saya akan selalu mengingat TLF Multazam RS Muhammadiyah Lamongan sebagai pilihan pertama berobat, dari pada rumah sakit lainnya				
Merekomendasikan kepada orang lain	2.	Saya akan memberitahukan kepada orang lain mengenai keunggulan TLF Multazam RS Muhammadiyah Lamongan				
	3.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain agar berobat ke RS Muhammadiyah Lamongan				
Kepuasan secara keseluruhan	4.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan selama berobat di RS Muhammadiyah Lamongan				
	5.	Saya akan menjadi pelanggan yang setia kepada RS Muhammadiyah Lamongan khususnya TLF Multazam				

Lampiran 2

NO RESPONDEN	VARIABEL X3 (INTERPERSONAL RELATIONSHIP)								TOTAL
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	
1	4	3	4	3	3	4	3	4	28
2	4	4	4	3	4	3	3	4	29
3	3	2	3	3	3	3	3	3	23
4	4	3	3	3	4	4	4	3	28
5	4	3	3	3	3	3	3	3	25
6	3	3	3	3	3	4	4	3	26
7	4	4	3	4	3	4	3	3	28
8	3	3	3	4	3	3	3	3	25
9	4	4	4	3	3	4	3	3	28
10	3	3	3	3	3	3	3	3	24
11	3	3	3	4	3	3	3	3	25
12	4	4	3	3	3	2	4	4	27
13	4	4	3	3	3	3	3	3	26
14	3	3	3	3	3	3	3	4	25
15	4	4	3	3	3	3	3	4	27
16	4	4	3	3	3	3	3	3	26
17	4	4	3	3	4	3	3	4	28
18	4	4	3	3	3	4	4	4	29
19	4	4	3	4	3	4	4	4	30
20	4	3	3	3	4	3	3	3	26
21	4	4	3	3	3	3	4	4	28
22	4	3	3	3	3	3	3	4	26
23	3	3	3	4	3	3	3	3	25
24	4	4	3	3	3	3	4	4	28
25	4	4	4	3	3	3	3	3	27
26	3	4	3	3	4	4	4	3	28
27	4	3	4	3	3	3	3	3	26
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	3	3	3	3	4	3	3	3	25
30	4	4	3	4	3	3	3	3	27

NO RESPONDEN	VARIABEL Y (CUSTOMER RETENTION)					TOTAL
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
1	4	3	3	4	4	18
2	3	4	4	4	4	19
3	3	3	3	3	3	15
4	4	3	4	4	4	19
5	3	3	4	4	3	17
6	4	4	3	4	4	19
7	4	4	4	4	4	20
8	3	3	3	3	4	16
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	3	3	3	17
11	4	3	4	4	4	19
12	4	4	4	4	4	20
13	4	3	3	4	3	17
14	3	3	3	4	3	16
15	4	4	4	4	4	20
16	3	3	3	4	3	16
17	4	3	3	4	4	18
18	3	3	3	4	3	16
19	3	4	4	3	4	18
20	3	3	3	4	4	17
21	4	3	3	4	4	18
22	3	4	4	3	3	17
23	2	3	3	3	3	14
24	3	3	3	3	4	16
25	3	3	3	4	4	17
26	4	3	3	4	4	18
27	3	3	3	4	3	16
28	3	4	4	3	4	18
29	3	4	4	3	3	17
30	4	3	3	4	4	18

Lampiran 3 Dokumentasi

