

Utama, Surya. (2005). *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 9(1).

<https://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/3670/fkm-surya1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Wahyuni, Hari, and Eni Erwantiningsih. (2020) "Pengaruh Intelegent Quotient, Emotional Quotient dan Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Perawat." *Pengaruh Intelegent Quotient, Emotional Quotient dan Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Perawat* 8.1 : 50-58.

<http://repository.unmerpas.ac.id/34/>

Wanjau, Kenneth N., Beth Wangari Muiruri, and Eunice Ayodo. (2012) "Factors affecting provision of service quality in the public health sector: A case of Kenyatta national hospital."

<https://karospace.karu.ac.ke/handle/20.500.12092/1873>

Wijayanti, Ari. (2009) *Pengaruh Tarif, Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar*. Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

<http://eprints.ums.ac.id/4913/1/A210050136.pdf>



LAMPIRAN



A. Output Analisis Deskriptif

JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	36	57.1	57.1	57.1
	Perempuan	27	42.9	42.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 Tahun	2	3.2	3.2	3.2
	21-30 Tahun	24	38.1	38.1	38.1
	31-40 Tahun	19	30.2	30.2	30.2
	>40 Tahun	18	28.6	28.6	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	14	22.2	22.2	22.2
	SMP	12	19.0	19.0	19.0
	SMA	31	49.2	49.2	49.2
	Sarjana	6	9.5	9.5	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	2	3.2	3.2	3.2
	Swasta	15	23.8	23.8	23.8
	Buruh	23	36.5	36.5	36.5
	Lainnya	23	36.6	36.6	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Sakit Yan Diderita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dalam	27	42.2	42.2	42.2
	Saraf	24	38.1	38.1	38.1
	Kandungan	6	9.5	9.5	9.5
	Tulang	6	9.5	9.5	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Lama Perawatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1-2	12	19.0	19.0	19.0
3-4	24	38.1	38.1	38.1
Valid 5-6	22	34.9	34.9	34.9
>6	5	7.9	7.9	100.0
Total	63	100.0	100.0	

Lama Perawatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
0	4	6.3	6.3	6.3
1	41	65.2	65.2	65.2
Valid 2	18	28.5	28.5	28.5
>2	0	0	0	100.0
Total	63	100.0	100.0	

B. Output Analisis Uji Hipotesis

1. T Parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,372	3,214		2,605	,013
X1	1,431	,119	,645	11,975	,000
X2	,311	,106	,160	2,932	,006
X3	1,123	,197	,442	5,700	,000
X4	,656	,254	,201	2,580	,014
X5	1,135	,124	,599	9,193	,000

2. F Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	135.844	5	27.169	60.107	.000 ^b
	Residual	126.561	280	.452		
	Total	262.406	285			

3. Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,953 ^a	,909	,897	1,972

C. Output Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Bukti Fisik

Correlations

		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	JumlahX1
X1_1	Pearson Correlation	1	.701**	.579**	.427**	.694**	.817**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.006	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
X1_2	Pearson Correlation	.701**	1	.893**	.636**	.586**	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
X1_3	Pearson Correlation	.579**	.893**	1	.694**	.549**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
X1_4	Pearson Correlation	.427**	.636**	.694**	1	.545**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
X1_5	Pearson Correlation	.694**	.586**	.549**	.545**	1	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40
JumlahX1	Pearson Correlation	.817**	.907**	.880**	.782**	.810**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	6

2. Daya Tanggap

Correlations

		X2_1	X2_2	X2_3	JumlahX2
X2_1	Pearson Correlation	1	.119	.015	.551**
	Sig. (2-tailed)		.466	.927	.000
	N	40	40	40	40
X2_2	Pearson Correlation	.119	1	.667**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.466		.000	.000
	N	40	40	40	40
X2_3	Pearson Correlation	.015	.667**	1	.771**
	Sig. (2-tailed)	.927	.000		.000
	N	40	40	40	40
JumlahX2	Pearson Correlation	.551**	.822**	.771**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	4

3. Kehandalan

		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	JumlahX3
X3_1	Pearson Correlation	1	.701**	.579**	.427**	.794**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.006	.000
	N	40	40	40	40	40
X3_2	Pearson Correlation	.701**	1	.893**	.636**	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40
X3_3	Pearson Correlation	.579**	.893**	1	.694**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40
X3_4	Pearson Correlation	.427**	.636**	.694**	1	.797**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40
JumlahX3	Pearson Correlation	.794**	.938**	.915**	.797**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	5

4. Kepastian/Jaminan

Correlations

		X4_1	X4_2	X4_3	X4_4	JumlahX4
X4_1	Pearson Correlation	1	.119	.015	.119	.432**
	Sig. (2-tailed)		.466	.927	.466	.005
	N	40	40	40	40	40
X4_2	Pearson Correlation	.119	1	.667**	1.000**	.914**
	Sig. (2-tailed)	.466		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40
X4_3	Pearson Correlation	.015	.667**	1	.667**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.927	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40
X4_4	Pearson Correlation	.119	1.000**	.667**	1	.914**
	Sig. (2-tailed)	.466	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40
JumlahX4	Pearson Correlation	.432**	.914**	.768**	.914**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	5

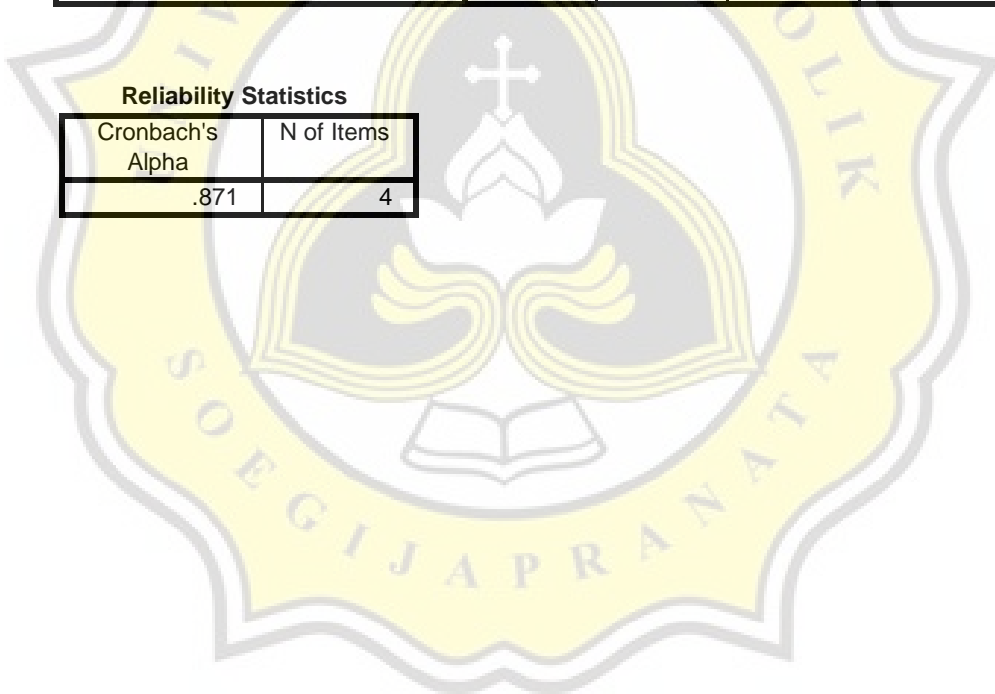
5. Empati

Correlations

		X5_1	X5_2	X5_3	JumlahX5
X5_1	Pearson Correlation	1	.736**	.819**	.921**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40
X5_2	Pearson Correlation	.736**	1	.809**	.914**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40
X5_3	Pearson Correlation	.819**	.809**	1	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40
JumlahX5	Pearson Correlation	.921**	.914**	.945**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	4



6. Kepuasan Pasien

		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Jumlah_Y
Y_1	Pearson Correlation	1	.736*	.819*	-.215	-.215	.732*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.183	.183	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Y_2	Pearson Correlation	.736*	1	.809*	-.244	-.244	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.130	.130	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Y_3	Pearson Correlation	.819*	.809*	1	-.162	-.162	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.317	.317	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Y_4	Pearson Correlation	-.215	-.244	-.162	1	1.000	.404**
	Sig. (2-tailed)	.183	.130	.317		.000	.010
	N	40	40	40	40	40	40
Y_5	Pearson Correlation	-.215	-.244	-.162	1.000	1	.404**
	Sig. (2-tailed)	.183	.130	.317	.000		.010
	N	40	40	40	40	40	40
Jumlah_Y	Pearson Correlation	.732*	.709*	.787*	.404*	.404*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.010	.010	
	N	40	40	40	40	40	40

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.741	6

D. Output Tabulasi Validitas dan Reliabilitas

1. Bukti Fisik

No	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	JumlahX 1
1	1	2	3	4	1	11
2	2	2	2	3	2	11
3	4	4	4	2	4	18
4	2	2	2	2	2	10
5	4	4	3	4	4	19
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	5	5	5	23
8	4	2	2	3	4	15
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	3	19
11	4	4	4	4	4	20
12	3	2	3	2	2	12
13	2	4	4	4	4	18
14	2	2	2	2	2	10
15	4	4	4	2	3	17
16	4	4	4	4	4	20
17	5	5	4	4	4	22
18	3	4	4	4	2	17
19	4	4	4	4	4	20
20	4	3	3	4	4	18
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	5	5	5	23
24	4	2	2	3	4	15
25	4	4	4	4	4	20
26	2	4	4	4	4	18
27	2	2	2	2	2	10
28	4	4	4	2	3	17
29	4	4	4	4	4	20
30	5	5	4	4	4	22
31	3	4	4	4	2	17

32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	2	2	2	2	4	12
35	2	2	2	2	2	10
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	4	20

2. Daya Tanggap

No	X2_1	X2_2	X2_3	JumlahX 2
1	1	2	3	6
2	2	4	4	10
3	4	4	4	12
4	2	3	3	8
5	4	4	4	12
6	4	4	4	12
7	5	2	2	9
8	4	4	4	12
9	4	4	4	12
10	3	4	4	11
11	4	4	4	12
12	2	2	4	8
13	4	4	4	12
14	2	3	3	8
15	3	4	4	11
16	4	4	4	12
17	4	2	2	8
18	2	4	4	10
19	4	4	4	12
20	4	4	4	12
21	4	4	4	12
22	4	4	2	10
23	5	4	4	13
24	4	4	4	12
25	4	2	2	8
26	4	4	4	12
27	2	2	2	6
28	3	4	4	11

29	4	4	4	12
30	4	4	4	12
31	2	4	4	10
32	4	2	2	8
33	4	4	4	12
34	4	2	4	10
35	2	4	2	8
36	4	2	2	8
37	4	4	2	10
38	4	2	2	8
39	4	2	2	8
40	4	4	4	12

3. Kehandalan

No	X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	JumlahX 3
1	1	2	3	4	10
2	2	2	2	3	9
3	4	4	4	2	14
4	2	2	2	2	8
5	4	4	3	4	15
6	4	4	4	4	16
7	4	4	5	5	18
8	4	2	2	3	11
9	4	4	4	4	16
10	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	16
12	3	2	3	2	10
13	2	4	4	4	14
14	2	2	2	2	8
15	4	4	4	2	14
16	4	4	4	4	16
17	5	5	4	4	18
18	3	4	4	4	15
19	4	4	4	4	16
20	4	3	3	4	14
21	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	16
23	4	4	5	5	18

24	4	2	2	3	11
25	4	4	4	4	16
26	2	4	4	4	14
27	2	2	2	2	8
28	4	4	4	2	14
29	4	4	4	4	16
30	5	5	4	4	18
31	3	4	4	4	15
32	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	16
34	2	2	2	2	8
35	2	2	2	2	8
36	4	4	4	4	16
37	4	4	4	4	16
38	4	4	4	4	16
39	4	4	4	4	16
40	4	4	4	4	16

4. Jaminan/Kepastian

No	X4_1	X4_2	X4_3	X4_4	JumlahX 4
1	1	2	3	2	8
2	2	4	4	4	14
3	4	4	4	4	16
4	2	3	3	3	11
5	4	4	4	4	16
6	4	4	4	4	16
7	5	2	2	2	11
8	4	4	4	4	16
9	4	4	4	4	16
10	3	4	4	4	15
11	4	4	4	4	16
12	2	2	4	2	10
13	4	4	4	4	16
14	2	3	3	3	11
15	3	4	4	4	15
16	4	4	4	4	16
17	4	2	2	2	10
18	2	4	4	4	14

19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16
22	4	4	2	4	14
23	5	4	4	4	17
24	4	4	4	4	16
25	4	2	2	2	10
26	4	4	4	4	16
27	2	2	2	2	8
28	3	4	4	4	15
29	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	16
31	2	4	4	4	14
32	4	2	2	2	10
33	4	4	4	4	16
34	4	2	4	2	12
35	2	4	2	4	12
36	4	2	2	2	10
37	4	4	2	4	14
38	4	2	2	2	10
39	4	2	2	2	10
40	4	4	4	4	16

5. Empati

No	X5_1	X5_2	X5_3	JumlahX5
1	4	4	4	12
2	2	2	2	6
3	4	4	4	12
4	2	2	2	6
5	4	4	4	12
6	2	2	4	8
7	4	4	4	12
8	2	2	2	6
9	4	4	4	12
10	2	2	2	6
11	4	4	4	12
12	2	2	2	6
13	4	3	3	10
14	4	2	4	10
15	4	2	2	8

16	2	2	2	6
17	4	4	4	12
18	2	2	2	6
19	2	2	2	6
20	4	4	4	12
21	2	2	2	6
22	4	4	4	12
23	2	4	4	10
24	4	2	4	10
25	2	2	2	6
26	4	2	4	10
27	2	2	2	6
28	2	2	2	6
29	4	4	4	12
30	2	2	2	6
31	2	2	2	6
32	4	4	4	12
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	4	4	4	12
36	4	4	4	12
37	2	2	2	6
38	4	3	3	10
39	4	4	4	12
40	2	2	2	6

6. Kepuasan Pasien

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Jumlah Y
1	4	4	4	2	2	16
2	2	2	2	4	4	14
3	4	4	4	4	4	20
4	2	2	2	3	3	12
5	4	4	4	4	4	20
6	2	2	4	4	4	16
7	4	4	4	2	2	16
8	2	2	2	4	4	14
9	4	4	4	4	4	20
10	2	2	2	4	4	14

11	4	4	4	4	4	20
12	2	2	2	2	2	10
13	4	3	3	4	4	18
14	4	2	4	3	3	16
15	4	2	2	4	4	16
16	2	2	2	4	4	14
17	4	4	4	2	2	16
18	2	2	2	4	4	14
19	2	2	2	4	4	14
20	4	4	4	4	4	20
21	2	2	2	4	4	14
22	4	4	4	4	4	20
23	2	4	4	4	4	18
24	4	2	4	4	4	18
25	2	2	2	2	2	10
26	4	2	4	4	4	18
27	2	2	2	2	2	10
28	2	2	2	4	4	14
29	4	4	4	4	4	20
30	2	2	2	4	4	14
31	2	2	2	4	4	14
32	4	4	4	2	2	16
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	2	2	16
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	2	2	16
37	2	2	2	4	4	14
38	4	3	3	2	2	14
39	4	4	4	2	2	16
40	2	2	2	4	4	14

E. Tabulasi Analisis Deskriptif

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
1	1	3	3	4
2	1	2	2	3
3	1	2	1	4
4	2	4	1	4
5	1	2	3	2

6	2	3	3	3
7	1	2	2	3
8	1	4	1	4
9	2	2	3	2
10	2	1	2	4
11	1	2	3	2
12	2	2	3	3
13	1	2	3	3
14	2	1	3	3
15	1	3	1	4
16	2	2	1	4
17	2	2	3	3
18	2	3	2	4
19	1	2	3	3
20	2	2	4	2
21	1	3	3	2
22	1	2	3	4
23	2	3	3	3
24	1	4	1	3
25	2	3	3	3
26	1	2	3	4
27	1	2	3	2
28	2	2	3	3
29	1	3	4	2
30	2	2	3	4
31	1	3	2	2
32	2	2	2	3
33	1	2	3	3
34	2	2	3	4
35	1	3	3	2
36	2	4	2	3
37	1	3	2	2
38	2	2	3	4
39	1	3	3	2
40	2	4	3	3
41	2	4	1	3
42	2	2	3	4
43	1	4	4	2
44	1	4	1	4
45	1	4	4	1

46	1	4	2	4
47	1	4	1	4
48	1	4	1	3
49	1	4	1	4
50	1	4	2	4
51	1	4	1	3
52	1	3	1	4
53	1	2	3	3
54	1	4	2	3
55	2	3	3	4
56	2	2	3	4
57	2	3	3	2
58	1	3	3	2
59	1	4	1	3
60	2	3	3	4
61	2	3	4	1
62	2	3	2	3
63	1	4	4	2

Catatan:

Usia

- 1= <20
- 2= 21-30
- 3= 31-40
- 4= >40

Pekerjaan

- 1= PNS
- 2= Swasta
- 3= Buruh
- 4= Lainnya

Pendidikan

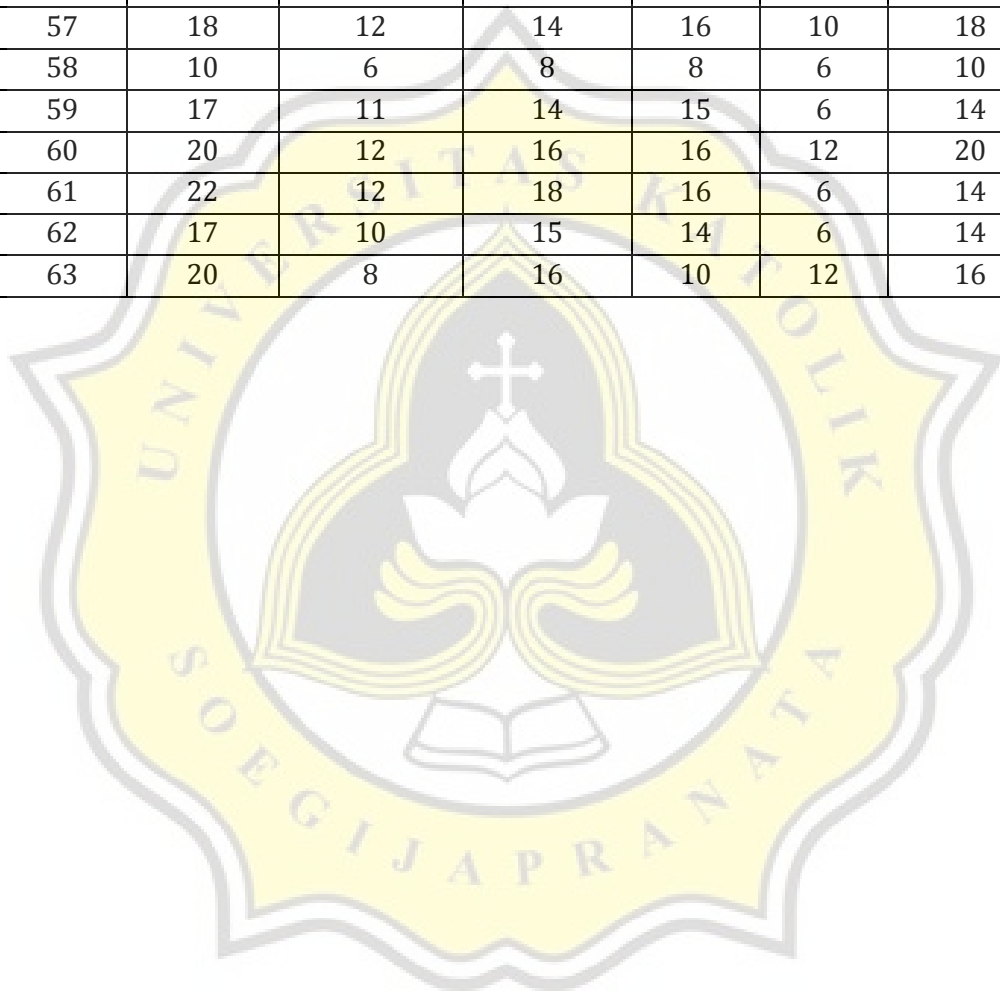
- 1 = SD
- 2 = SMP
- 3 = SMA
- 4 = Sarjana

F. Tabulasi Hipotesis

No	Bukti Fisik	Daya Tanggap	Kehandalaan	Jaminal	Empati	Kepuasan
1	19	11	16	15	6	14
2	20	12	16	16	12	20
3	12	8	10	10	6	10
4	18	12	14	16	10	18
5	10	8	8	11	10	16
6	17	11	14	15	8	16
7	20	12	16	16	6	14

8	22	8	18	10	12	16
9	17	10	15	14	6	14
10	20	12	16	16	6	14
11	18	12	14	16	12	20
12	20	12	16	16	6	14
13	20	10	16	14	12	20
14	23	13	18	17	10	18
15	15	12	11	16	10	18
16	20	8	16	10	6	10
17	18	12	14	16	10	18
18	10	6	8	8	6	10
19	17	11	14	15	6	14
20	20	12	16	16	12	20
21	22	12	18	16	6	14
22	17	10	15	14	6	14
23	20	8	16	10	12	16
24	20	12	16	16	12	20
25	12	10	8	12	12	16
26	10	8	8	12	12	20
27	20	8	16	10	12	16
28	20	10	16	14	6	14
29	20	8	16	10	10	14
30	20	8	16	10	12	16
31	20	12	16	16	6	14
32	11	6	10	8	12	16
33	11	10	9	14	6	14
34	18	12	14	16	12	20
35	10	8	8	11	6	12
36	19	12	15	16	12	20
37	20	12	16	16	8	16
38	23	9	18	11	12	16
39	15	12	11	16	6	14
40	20	12	16	16	12	20
41	19	11	16	15	6	14
42	20	12	16	16	12	20
43	12	8	10	10	6	10
44	18	12	14	16	10	18
45	10	8	8	11	10	16
46	17	11	14	15	8	16
47	20	12	16	16	6	14
48	22	8	18	10	12	16

49	17	10	15	14	6	14
50	20	12	16	16	6	14
51	18	12	14	16	12	20
52	20	12	16	16	6	14
53	20	10	16	14	12	20
54	23	13	18	17	10	18
55	15	12	11	16	10	18
56	20	8	16	10	6	10
57	18	12	14	16	10	18
58	10	6	8	8	6	10
59	17	11	14	15	6	14
60	20	12	16	16	12	20
61	22	12	18	16	6	14
62	17	10	15	14	6	14
63	20	8	16	10	12	16



LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

1. Pengantar

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir tesis S2 Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang tentang “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit QIM Batang*” saya bermaksud untuk meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai kualitas pelayanan di Rumah Sakit QIM Batang.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan tanggapan dalam kuesioner ini sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu rasakan. Jawaban Bapak/Ibu tidak ada yang akan dinyatakan salah. Kami akan menjaga kerahasiaan data Bapak/Ibu dengan tidak mempublikasikannya. Kritik, saran, maupun masukan mengenai angket ini dapat dilakukan melalui email ke rosamaharani0701@gmail.com atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Semarang, April 2021

Peneliti

Rosa Maharani

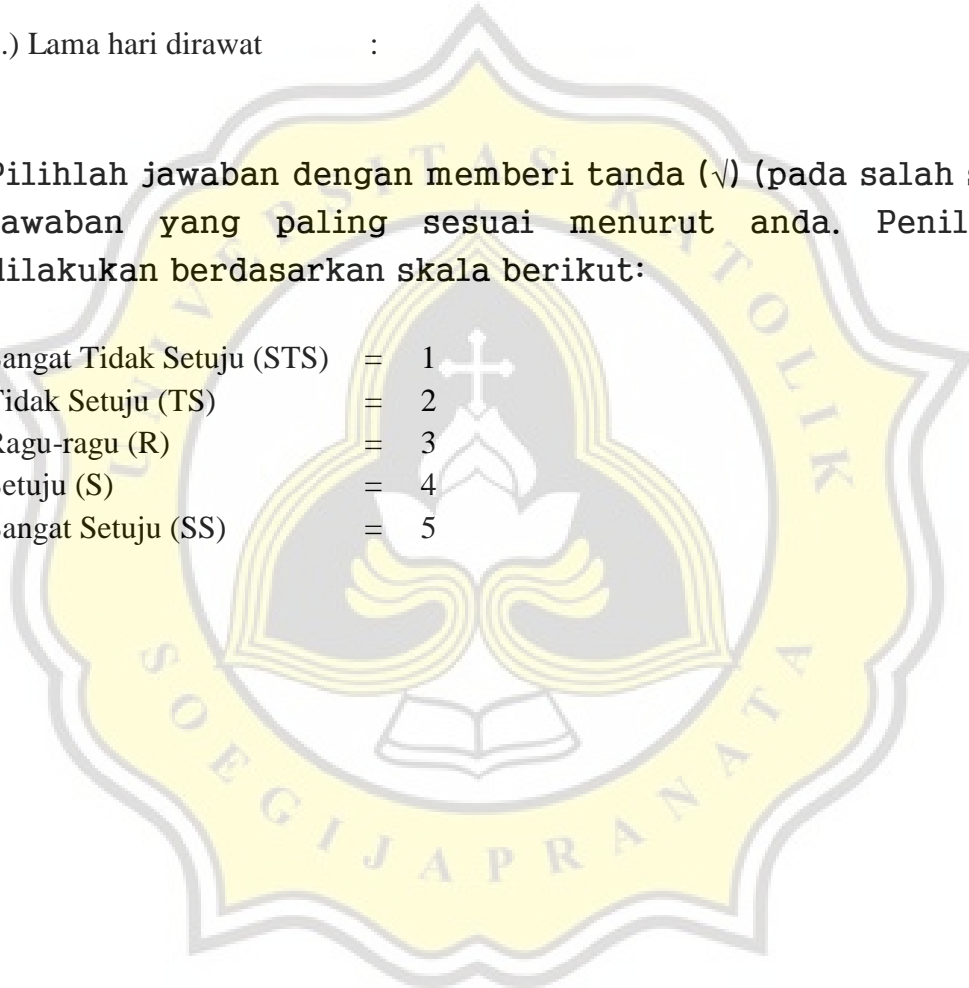
II. Petunjuk Penilaian

Mohon untuk mengisi data diri Bapak/Ibu terlebih dahulu,

- 1.) Nama :
- 2.) Usia : Tahun
- 3.) Jenis Kelamin : Pria/Wanita *(coret yang tidak perlu
- 4.) Pekerjaan :
- 5.) Lama hari dirawat :

Pilihlah jawaban dengan memberi tanda (√) (pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut anda. Penilaian dilakukan berdasarkan skala berikut:

- | | | |
|---------------------------|---|---|
| Sangat Tidak Setuju (STS) | = | 1 |
| Tidak Setuju (TS) | = | 2 |
| Ragu-ragu (R) | = | 3 |
| Setuju (S) | = | 4 |
| Sangat Setuju (SS) | = | 5 |



A. Kualitas Pelayanan(X)

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	R	TS	STS
A	Tangibles/Nyata (X₁)					
1	Saya mendapatkan tempat tidur yang nyaman					
2	Saya merasa kebersihan ruang inap selalu terjaga					
3	Saya merasa perawat selalu berpenampilan rapi					
4	Diruangan saya dirawat terdapat perlengkapan medis					
5	Saya merasa perlengkapan medis di Rumah Sakit QIM belum canggih					

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	R	TS	STS
B	Responsiveness/Daya Tanggap (X₂)					
1	Saya merasa di Rumah Sakit QIM cepat dalam menangani keluhan					
2	Saya merasa ketika membutuhkan permintaan medis dilayani dengan cepat					
3	Saya merasa keluhan saya ditanggapi dengan baik					

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	R	TS	STS
C	Reliability/Kehandalan (X₃)					
1	Saya merasa dokter memiliki diagnosis yang akurat					
2	Saya merasa jam kunjungan dokter tepat waktu					
3	Biaya yang dipungut kepada saya sesuai dengan ketentuan yang ada					
4	Saya merasa pelayanan tanpa ada kesalahan					

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	R	TS	STS
D	Assurance/Kepastian (X₄)					
1	Saya merasa Dokter di Rumah Sakit QIM ahli di bidangnya					
2	Saya merasa perawat di Rumah Sakit QIM dapat diandalkan					
3	Saya merasa perawat yang bertugas selalu ramah dan bersikap sopan					
4	Saya merasa dirawat dengan aman					

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	R	TS	STS
E	Emphaty/Empati (X₅)					
1	Saya mendapatkan perhatian khusus secara tulus					
2	Saya merasa Rumah Sakit QIM dapat memahami kebutuhan pasien					
3	Saya merasa Rumah Sakit QIM tidak membeda- bedakan dalam memberikan pelayanan					

B. Kepuasan Pasien (Y)

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	R	TS	STS
1	Secara umum sebagai pasien, saya merasa puas di berikan pelayanan prima di Rumah Sakit					
2	Saya merasa senang dan nyaman saat berinteraksi dengan dokter dan perawat di Rumah Sakit					
3	Saya akan mempertimbangkan untuk melakukan control berikutnya					
4	Saya akan merekomendasikan Rumah Sakit QIM pada orang lain					
5	Saya tetap akan memilih Rumah Sakit QIM sebagai jasa layanan kesehatan dibandingkan rumah sakit lain					

A. Hasil Angket Penelitian

Petunjuk Penilaian
Berikan tanda centang (✓) pada isian berganda dan isilah titik-titik pada pertanyaan di bawah ini, sesuai penilaian Bapak/Ibu selama dirawat di Rumah Sakit.

1. Nama : [REDACTED]

2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

3. Usia : 28 Tahun

4. Pendidikan : SD

5. Pekerjaan : PEDAGANG

6. Jenis Penyakit : PENYAKIT DALAM

7. Lama hari dirawat : 5 HARI

8. Jumlah Penunggu : 1 ORANG

Pilihlah jawaban dengan memberi tanda (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut anda. Penilaian dilakukan berdasarkan skala berikut:

Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1
Tidak Setuju (TS)	= 2
Ragu-ragu (R)	= 3
Setuju (S)	= 4
Sangat Setuju (SS)	= 5

A. Kualitas Pelayanan(X)

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	R	S	SS
A	Tangibles/Nyata (X₁)					
1	Saya mendapatkan tempat tidur yang nyaman			✓		
2	Saya merasa kebersihan ruang inap selalu terjaga		✓			
3	Saya merasa perawat selalu berpenampilan rapi			✓		
4	Diruangan saya dirawat terdapat perlengkapan medis		✓			
5	Saya merasa perlengkapan medis di Rumah Sakit QIM belum canggih		✓			

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	R	S	SS
B	Responsiveness/Daya Tanggap (X₂)					
1	Saya merasa di Rumah Sakit QIM cepat dalam menangani keluhan		✓			
2	Saya merasa ketika membutuhkan permintaan medis dilayani dengan cepat		✓			
3	Saya merasa keluhan saya ditanggapi dengan baik					✓

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	R	S	SS
C	Reliability/Kehandalan (X₃)					
1	Saya merasa dokter memiliki diagnosis yang akurat			✓		
2	Saya merasa jam kunjungan dokter tepat waktu		✓			
3	Biaya yang dipungut kepada saya sesuai dengan ketentuan yang ada			✓		
4	Saya merasa pelayanan tanpa ada kesalahan		✓			

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	R	S	SS
D	Assurance/Kepastian (X₄)					
1	Saya merasa Dokter di Rumah Sakit QIM yang ahli di bidangnya		✓			
2	Saya merasa perawat di Rumah Sakit QIM dapat diandalkan		✓			
3	Saya merasa perawat yang bertugas selalu ramah dan bersikap sopan				✓	
4	Saya merasa dirawat dengan aman		✓			

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	R	S	SS
E	Emphaty/Empati (X₅)					
1	Saya mendapatkan perhatian khusus secara tulus		✓			
2	Saya merasa Rumah Sakit QIM memahami kebutuhan pasien		✓			
3	Saya merasa Rumah Sakit QIM tidak membedakan dalam memberikan pelayanan		✓			

B. Kepuasan Pasien (Y)

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	R	S	SS
1	Secara umum sebagai pasien, saya merasa puas di berikan pelayanan prima di Rumah Sakit		✓			
2	Saya metasa senang dan nyaman saat berinteraksi dengan dokter dan perawat di Rumah Sakit		✓			
3	Saya tidak akan mempertimbangkan untuk melakukan Kontrol berikutnya		✓			
4	Saya akan merekomendasikan Rumah Sakit pada orang lain		✓			
5	Saya tetap akan memilih Rumah Sakit sebagai jasa layanan kesehatan dibandingkan rumah sakit lain		✓			

PAPER NAME

19.D3.0004.docx

WORD COUNT

10701 Words

CHARACTER COUNT

66739 Characters

PAGE COUNT

33 Pages

FILE SIZE

292.8KB

SUBMISSION DATE

May 31, 2022 8:09 AM GMT+7

REPORT DATE

May 31, 2022 8:11 AM GMT+7**● 18% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 14% Internet database
- Crossref database
- 15% Submitted Works database
- 7% Publications database
- Crossref Posted Content database

● Excluded from Similarity Report

- Manually excluded text blocks