

## LAMPIRAN A : KUESIONER

### PENJELASAN DAN PERSETUJUAN

#### I. PENJELASAN

Yang bertanda dibawah ini :

Nama : Desna Hanum Maharsi

Nomer Induk Mahasiswa (NIM) : 11.30.0168

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen

Bersama ini saya menjelaskan bahwa sehubungan dengan tugas akhir perkuliahan saya dan sebagai syarat untuk gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, berupa penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul *ANALISIS IMPORTANCE-PERFORMANCE TERHADAP LIMA DIMENSI KUALITAS JASA DI RUMAH SAKIT COLUMBIA ASIA SEMARANG*, dimana dalam penelitian ini saya akan membagikan kuesioner kepada responden yang akan mengisi dan melengkapi lembar pertanyaan terkait penelitian diatas. Semua data yang saya dapatkan dalam penelitian ini digunakan untuk kelengkapan penyusunan skripsi. Terima kasih atas partisipasi Anda.

#### II. PERSETUJUAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : \_\_\_\_\_ Jenis Kelamin : L / P

Umur : \_\_\_\_\_ Status: Pasien / Keluarga Pasien

Alamat : \_\_\_\_\_

Pelayanan Rawat Jalan :

1. Periode : \_\_\_\_\_ 2.Periode : \_\_\_\_\_

Pelayanan Rawat Inap :

1. Periode : \_\_\_\_\_ 2. Periode : \_\_\_\_\_

Menyatakan SETUJU DAN TIDAK KEBERATAN untuk mengisi kuesioner dalam rangka penelitian untuk penyusunan skripsi yang berjudul *ANALISIS IMPORTANCE-PERFORMANCE TERHADAP LIMA DIMENSI KUALITAS JASA DI RUMAH SAKIT COLUMBIA ASIA SEMARANG*.

Semarang,.....

Yang Menjelaskan,

Yang Menyetujui,

Desna Hanum Maharsi

.....

Peneliti

Responden

Berilah tanda silang (X) untuk setiap pernyataan pada kolom KEPENTINGAN dan KINERJA.

KEPENTINGAN					PERNYATAAN	KINERJA				
Keterangan: 5 = sangat penting 4 = penting 3 = cukup penting 2 = kurang penting 1 = tidak penting						Keterangan: 5 = sangat baik 4 = baik 3 = cukup baik 2 = kurang baik 1 = tidak baik				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					<b>Keandalan (<i>reliability</i>)</b>					
					1. Kecepatan dan ketepatan dalam pendaftaran pasien.					
					2. Keteraturan jadwal praktik dokter.					
					3. Keakuratan dokter dalam mendiagnosa pasien.					
					<b>Responsivitas (<i>responsiveness</i>)</b>					
					4. Karyawan medis cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan medis dari pasien.					
					5. Karyawan medis bersedia mendengarkan keluhan medis dari pasien.					
					6. Informasi yang jelas dan mudah dimengerti dari karyawan medis maupun non medis.					
					<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>					
					7. Kemampuan dokter dalam memberikan penjelasan diagnosa.					
					8. Ketepatan para karyawan medis dalam bekerja.					
					9. Ketepatan para karyawan non medis dalam bekerja.					
					<b>Empati (<i>empathy</i>)</b>					
					10. Karyawan medis mengenal kasus setiap pasien.					
					11. Karyawan medis memberi perhatian medis secara khusus bagi setiap pasien.					
					12. Kesigapan karyawan medis maupun non medis dalam menerima pasien.					
					<b>Wujud (<i>tangibles</i>)</b>					
					13. Kebersihan, kerapian, kenyamanan rumah sakit.					
					14. Kesiapan peralatan medis maupun non medis untuk digunakan.					
					15. Kesopanan karyawan medis maupun non medis.					

**LAMPIRAN B : TABULASI DATA RESPONDEN**

No.	USIA	JK	STATUS	No.	USIA	JK	STATUS
1	18	L	Ps	31	23	L	KP
2	38	P	Ps	32	22	P	KP
3	39	P	Ps	33	35	L	KP
4	60	P	Ps	34	53	P	KP
5	75	L	KP	35	41	P	Ps
6	50	P	Ps	36	28	P	Ps
7	25	P	KP	37	58	L	KP
8	27	P	Ps	38	23	P	Ps
9	26	P	Ps	39	53	P	KP
10	33	P	Ps	40	41	P	KP
11	27	L	Ps	41	42	P	KP
12	27	P	Ps	42	55	L	KP
13	34	L	Ps	43	30	L	KP
14	32	P	Ps	44	23	L	KP
15	27	L	Ps	45	54	L	KP
16	26	L	Ps	46	30	L	KP
17	42	L	KP	47	25	P	KP
18	49	P	Ps	48	40	P	KP
19	24	P	Ps	49	35	L	Ps
20	34	L	KP	50	34	L	Ps
21	65	L	Ps	51	27	L	Ps
22	31	L	Ps	52	32	L	KP
23	32	P	KP	53	35	L	KP
24	31	P	KP	54	26	L	KP
25	30	L	Ps	55	55	L	KP
26	33	P	KP	56	78	L	Ps
27	34	P	KP	57	22	L	KP
28	22	P	KP	58	51	P	Ps
29	25	P	Ps	59	31	P	Ps
30	26	P	Ps	60	32	L	Ps

**LAMPIRAN C : TABULASI SILANG**

<b>STATUS * JENIS KELAMIN Crosstabulation</b>					
			JENIS KELAMIN		Total
			L	P	
STATUS	KP	Count	16	13	29
		% of Total	26.7%	21.7%	48.3%
	Ps	Count	13	18	31
		% of Total	21.7%	30.0%	51.7%
Total	Count		29	31	60
	% of Total		48.3%	51.7%	100.0%



**LAMPIRAN D : DIMENSI KEANDALAN (*RELIABILITY*)**

NO	KEPENTINGAN				KINERJA			
	1	2	3		1	2	3	
1	5	5	5	15	4	5	4	13
2	4	4	4	12	4	4	4	12
3	5	5	5	15	4	4	3	11
4	5	5	5	15	3	3	3	9
5	5	5	5	15	4	4	4	12
6	5	5	5	15	4	4	5	13
7	3	4	5	12	5	4	4	13
8	4	4	5	13	2	3	3	8
9	5	5	5	15	4	4	4	12
10	5	5	5	15	5	5	5	15
11	4	3	3	10	4	3	3	10
12	4	4	4	12	5	4	4	13
13	5	4	5	14	5	4	5	14
14	5	5	5	15	4	3	5	12
15	5	4	5	14	4	4	5	13
16	4	4	5	13	4	4	4	12
17	5	5	5	15	4	3	4	11
18	5	4	5	14	4	4	5	13
19	4	4	5	13	4	5	4	13
20	4	4	5	13	4	3	3	10
21	5	4	5	14	5	3	3	11
22	5	4	5	14	4	2	4	10
23	4	4	5	13	4	4	4	12
24	4	4	4	12	4	4	4	12
25	5	5	4	14	5	4	5	14
26	4	4	4	12	3	3	4	10
27	5	4	5	14	5	4	5	14
28	5	5	5	15	3	4	4	11
29	5	5	5	15	5	4	4	13
30	5	5	5	15	4	5	5	14
31	5	4	5	14	4	4	4	12
32	5	5	5	15	5	4	5	14
33	5	5	5	15	5	4	4	13
34	4	5	5	14	4	5	5	14
35	4	5	5	14	4	4	5	13
36	5	5	5	15	3	4	4	11
37	5	5	5	15	4	4	4	12
38	5	5	5	15	4	4	4	12
39	5	4	5	14	5	4	4	13
40	5	5	5	15	4	4	4	12
41	4	5	5	14	4	3	3	10
42	5	4	5	14	4	4	4	12
43	4	5	3	12	4	4	4	12
44	4	3	3	10	3	4	4	11
45	5	5	5	15	4	4	4	12
46	4	3	5	12	5	3	4	12
47	5	4	3	12	4	4	3	11
48	5	5	5	15	4	4	4	12
49	5	5	5	15	5	5	5	15
50	5	4	4	13	4	3	4	11
51	5	4	4	13	5	4	3	12
52	5	4	3	12	4	3	4	11
53	5	5	5	15	4	4	5	13
54	5	5	5	15	5	3	4	12
55	5	5	4	14	5	4	3	12
56	4	3	4	11	5	4	5	14
57	5	5	5	15	4	3	4	11
58	5	4	5	14	4	5	5	14
59	5	5	5	15	3	3	4	10
60	3	3	5	11	5	4	4	13

### LAMPIRAN E : DIMENSI RESPONSIVITAS (*RESPONSIVENESS*)

NO	KEPENTINGAN				KINERJA			
	4	5	6		4	5	6	
1	5	5	4	14	4	4	4	12
2	4	4	4	12	4	4	4	12
3	5	5	5	15	4	4	4	12
4	5	5	4	14	3	3	3	9
5	5	5	5	15	4	4	4	12
6	5	5	5	15	5	5	4	14
7	5	4	5	14	5	5	4	14
8	4	4	4	12	3	3	3	9
9	5	5	5	15	4	4	4	12
10	5	5	5	15	5	5	5	15
11	4	4	4	12	3	4	4	11
12	5	5	4	14	4	5	5	14
13	4	4	4	12	2	2	2	6
14	5	5	5	15	4	4	4	12
15	4	4	4	12	4	4	4	12
16	5	4	5	14	4	3	5	12
17	5	4	5	14	4	4	4	12
18	5	4	5	14	3	3	4	10
19	5	5	5	15	4	4	4	12
20	5	4	4	13	5	5	5	15
21	5	5	5	15	4	4	5	13
22	4	4	4	12	3	3	3	9
23	5	5	5	15	4	4	4	12
24	5	5	5	15	4	4	4	12
25	4	4	5	13	5	4	5	14
26	4	5	5	14	3	3	3	9
27	5	4	4	13	5	4	4	13
28	5	5	5	15	5	5	5	15
29	5	5	5	15	4	5	5	14
30	5	5	5	15	4	5	4	13
31	4	5	4	13	5	4	4	13
32	5	5	5	15	4	5	4	13
33	3	4	3	10	5	4	5	14
34	5	5	5	15	4	4	4	12
35	5	5	4	14	4	5	3	12
36	5	5	5	15	3	4	3	10
37	5	5	5	15	4	5	5	14
38	5	5	5	15	3	4	5	12
39	4	4	5	13	3	3	3	9
40	5	5	5	15	4	4	4	12
41	5	5	5	15	3	3	3	9
42	4	4	4	12	4	5	4	13
43	4	4	5	13	5	4	4	13
44	3	3	3	9	4	4	3	11
45	5	5	5	15	4	4	4	12
46	4	3	4	11	3	3	4	10
47	4	3	4	11	4	3	4	11
48	5	5	5	15	4	4	3	11
49	5	5	5	15	4	4	4	12
50	2	4	2	8	3	4	3	10
51	4	5	4	13	5	4	5	14
52	4	3	4	11	5	4	4	13
53	5	5	5	15	4	5	4	13
54	4	4	5	13	2	2	3	7
55	4	4	5	13	4	4	3	11
56	3	4	3	10	5	4	5	14
57	5	5	5	15	4	4	3	11
58	5	5	4	14	4	4	5	13
59	5	5	5	15	4	4	4	12
60	4	4	3	11	4	3	3	10

### LAMPIRAN F : DIMENSI JAMINAN (ASSURANCE)

NO	KEPENTINGAN				KINERJA			
	7	8	9		7	8	9	
1	4	5	5	14	4	5	4	13
2	3	3	3	9	3	3	3	9
3	5	5	5	15	4	4	4	12
4	5	5	4	14	3	3	3	9
5	5	5	5	15	4	3	3	10
6	5	5	5	15	5	5	4	14
7	5	5	3	13	5	5	4	14
8	4	5	4	13	3	3	3	9
9	5	5	4	14	4	4	4	12
10	5	5	5	15	5	4	5	14
11	4	4	4	12	4	4	4	12
12	4	5	5	14	4	5	5	14
13	4	4	4	12	4	3	4	11
14	5	5	5	15	4	4	3	11
15	5	5	5	15	5	5	5	15
16	5	5	5	15	4	3	3	10
17	5	4	4	13	4	5	4	13
18	5	5	4	14	4	3	3	10
19	5	4	3	12	5	5	5	15
20	5	5	3	13	3	4	4	11
21	4	5	4	13	5	4	3	12
22	5	4	4	13	4	4	3	11
23	5	5	5	15	4	3	3	10
24	5	5	4	14	4	3	3	10
25	5	5	4	14	5	5	5	15
26	5	4	2	11	4	2	3	9
27	4	4	4	12	4	4	4	12
28	5	5	5	15	5	5	5	15
29	5	5	5	15	5	4	4	13
30	5	5	4	14	5	4	4	13
31	4	4	4	12	4	3	4	11
32	5	5	5	15	5	4	4	13
33	4	5	4	13	5	4	5	14
34	5	4	4	13	5	4	4	13
35	5	4	5	14	5	4	5	14
36	5	5	5	15	4	4	4	12
37	5	4	4	13	5	4	4	13
38	5	5	5	15	5	4	3	12
39	5	4	3	12	5	4	4	13
40	5	5	5	15	4	4	4	12
41	5	5	5	15	4	4	4	12
42	5	4	4	13	5	4	4	13
43	4	4	3	11	4	4	4	12
44	4	3	3	10	4	4	3	11
45	5	5	4	14	4	3	4	11
46	5	4	3	12	4	3	3	10
47	3	2	4	9	4	3	3	10
48	5	5	5	15	4	4	4	12
49	5	5	5	15	5	4	4	13
50	3	4	3	10	4	3	4	11
51	5	4	5	14	5	4	4	13
52	5	3	4	12	5	4	5	14
53	5	4	4	13	5	4	5	14
54	5	5	5	15	4	4	4	12
55	3	5	5	13	4	4	3	11
56	5	4	5	14	5	4	5	14
57	5	5	5	15	4	4	3	11
58	4	3	4	11	3	4	3	10
59	5	5	5	15	4	3	3	10
60	4	4	4	12	4	4	4	12

### LAMPIRAN G : DIMENSI EMPATI (*EMPATHY*)

NO	KEPENTINGAN				KINERJA			
	10	11	12		10	11	12	
1	5	5	5	15	4	5	5	14
2	3	3	3	9	3	3	3	9
3	5	5	5	15	4	5	4	13
4	4	4	4	12	3	3	3	9
5	5	5	5	15	4	4	4	12
6	5	5	5	15	5	5	5	15
7	4	4	4	12	4	4	3	11
8	5	4	4	13	3	3	3	9
9	5	5	5	15	4	4	4	12
10	5	5	5	15	4	4	5	13
11	3	4	3	10	3	4	3	10
12	5	4	5	14	4	4	5	13
13	4	4	4	12	3	2	2	7
14	5	5	5	15	4	4	4	12
15	4	4	4	12	4	4	4	12
16	4	5	5	14	3	3	4	10
17	3	4	4	11	3	4	4	11
18	5	4	5	14	4	3	4	11
19	4	4	5	13	3	3	4	10
20	4	3	4	11	4	4	5	13
21	5	5	5	15	4	4	4	12
22	3	3	3	9	3	3	3	9
23	4	4	5	13	3	4	4	11
24	4	4	5	13	3	3	3	9
25	5	5	4	14	4	5	4	13
26	2	4	3	9	3	3	2	8
27	4	4	4	12	5	5	5	15
28	5	5	5	15	4	4	4	12
29	5	5	5	15	4	4	4	12
30	5	5	5	15	4	5	5	14
31	5	4	4	13	3	5	5	13
32	5	5	5	15	5	5	4	14
33	4	5	4	13	5	4	5	14
34	5	5	5	15	3	3	3	9
35	4	4	4	12	4	4	4	12
36	5	4	5	14	5	5	5	15
37	4	4	4	12	4	4	4	12
38	4	5	4	13	3	4	3	10
39	5	4	5	14	3	3	5	11
40	5	5	5	15	4	4	4	12
41	3	4	5	12	3	3	4	10
42	4	4	4	12	4	4	4	12
43	4	5	4	13	4	5	5	14
44	3	4	4	11	3	4	4	11
45	5	5	5	15	4	4	4	12
46	3	3	4	10	3	2	4	9
47	3	4	3	10	3	3	4	10
48	5	5	5	15	4	4	4	12
49	5	5	5	15	4	5	5	14
50	2	2	4	8	3	4	5	12
51	5	4	5	14	5	5	5	15
52	3	4	3	10	5	4	5	14
53	5	4	5	14	4	5	5	14
54	4	4	4	12	4	3	4	11
55	3	4	3	10	3	5	4	12
56	5	4	5	14	4	5	4	13
57	5	5	5	15	3	4	4	11
58	4	5	5	14	3	4	5	12
59	5	5	5	15	3	4	3	10
60	5	5	5	15	4	4	4	12



### LAMPIRAN H : DIMENSI WUJUD (*TANGIBLE*)

NO	KEPENTINGAN				KINERJA			
	13	14	15		13	14	15	
1	5	5	5	15	5	5	5	15
2	4	3	3	10	4	3	3	10
3	5	5	5	15	5	5	5	15
4	4	5	4	13	3	4	4	11
5	5	5	5	15	4	4	4	12
6	4	5	4	13	5	5	5	15
7	5	5	5	15	5	5	5	15
8	4	5	5	14	2	2	2	6
9	4	5	4	13	4	4	4	12
10	5	5	5	15	5	5	5	15
11	4	4	4	12	4	4	4	12
12	5	5	5	15	5	5	5	15
13	4	5	4	13	4	2	2	8
14	5	5	5	15	5	5	5	15
15	5	5	5	15	4	4	4	12
16	5	5	5	15	5	5	5	15
17	5	5	4	14	5	5	5	15
18	4	5	4	13	4	5	4	13
19	5	5	5	15	5	5	4	14
20	4	5	4	13	5	4	5	14
21	4	5	5	14	5	4	4	13
22	4	4	4	12	4	3	3	10
23	5	5	4	14	4	4	4	12
24	5	5	4	14	4	4	4	12
25	5	5	5	15	5	4	5	14
26	5	5	5	15	4	4	4	12
27	5	5	5	15	5	5	5	15
28	5	5	5	15	5	5	5	15
29	5	5	5	15	4	5	4	13
30	5	5	4	14	5	5	4	14
31	5	4	5	14	5	4	5	14
32	5	5	5	15	5	4	5	14
33	5	4	5	14	5	4	5	14
34	5	5	5	15	5	5	5	15
35	5	5	4	14	5	4	5	14
36	5	5	5	15	5	3	5	13
37	5	5	5	15	4	5	5	14
38	4	5	5	14	5	3	5	13
39	4	5	4	13	4	4	4	12
40	5	5	5	15	4	4	4	12
41	4	4	4	12	5	3	4	12
42	4	4	4	12	4	4	4	12
43	5	5	4	14	5	5	5	15
44	4	3	4	11	3	4	4	11
45	4	5	4	13	4	4	4	12
46	5	4	3	12	5	3	3	11
47	4	2	3	9	4	3	2	9
48	5	5	5	15	4	4	4	12
49	5	5	5	15	4	4	4	12
50	5	3	2	10	4	3	4	11
51	4	5	3	12	4	4	4	12
52	5	3	4	12	4	5	4	13
53	5	5	5	15	5	5	5	15
54	5	5	5	15	4	4	4	12
55	4	5	4	13	4	4	3	11
56	4	5	4	13	5	4	5	14
57	5	5	5	15	5	4	5	14
58	5	4	5	14	4	3	3	10
59	5	5	5	15	5	4	4	13
60	5	5	4	14	5	4	3	12