

Lampiran 1: Panduan Wawancara Pemilik

a. Hasrat atas tanggung jawab

1. Seseorang yang merintis usaha sendiri umumnya bertanggung jawab tinggi terhadap usahanya. Bagaimanakah cara Anda bertanggung jawab pada keberlangsungan usaha milik Anda?
2. Bagaimanakah cara Anda memperlakukan pelanggan atau klien dengan baik sehingga klien menjadi puas? Contohnya?

b. Lebih menyukai risiko menengah

3. Apakah sebelum Anda membuat suatu keputusan, Anda mempertimbangkannya dengan matang terlebih dahulu? Mengapa dan misal dalam hal keputusan seperti apa?
4. Apakah Anda juga memberikan layanan tambahan kepada klien, di samping layanan reguler? Apakah alasan Anda?

c. Keyakinan akan kemampuannya untuk sukses

5. Apakah Anda selalu optimistik dalam menghadapi keadaan apapun yang terjadi? Sejauh yang Anda tahu, apa contoh keadaannya?
6. Apakah Anda menganggap suatu tantangan sebagai rangsangan untuk menjadi lebih baik lagi? Sejauh yang Anda tahu, apa contoh tantangannya?
7. Bagaimana sikap Anda dalam menghadapi segala hambatan yang terjadi?

d. Hasrat untuk mendapatkan umpan balik segera

8. Kritik dan saran dari orang lain dianggap sebagai dorongan untuk berbuat lebih baik lagi. Bagaimana tanggapan/respons Anda dalam menerima kritik dan saran yang ditujukan kepada Anda atas pelayanan yang Anda berikan? Contoh kritik dan saran?
9. Apa saja cara-cara yang bisa Anda lakukan untuk membuat pelanggan menjadi puas?

e. Tingkat energi yang tinggi

10. Bagaimana cara Anda untuk terus bersemangat dalam melakukan pekerjaan?
11. Apakah Anda tidak mudah menyerah dalam menghadapi segala persoalan, baik mulai dari yang ringan maupun hingga berat? Seperti apa contoh persoalannya?

f. Orientasi masa depan

12. Apakah Anda cepat merasa puas atas hasil yang telah dicapai? Jika tidak, apakah alasannya?

g. Keterampilan mengorganisasi

13. Bagaimanakah cara Anda melakukan pembagian tugas pada masing-masing pegawai?
14. Bagaimana cara Anda memberikan pengarahan pada para pegawai untuk melakukan pekerjaan dengan baik?

h. Nilai prestasi lebih tinggi daripada uang

15. Manakah dari dua hal ini yang Anda jadikan prioritas, pencapaian atau uang? Apakah alasannya?
16. Apakah Anda merasa puas bila kondisi pasien yang Anda layani membaik?

Lampiran 2: Panduan Wawancara Pegawai

a. Hasrat atas tanggung jawab

1. Bagaimanakah cara dr. Erick bertanggung jawab pada keberlangsungan usaha Meditest?
2. Bagaimanakah cara dr. Erick memperlakukan pelanggan atau klien dengan baik sehingga klien menjadi puas? Contohnya?

b. Lebih menyukai risiko menengah

3. Apakah sebelum dr. Erick membuat suatu keputusan, beliau mempertimbangkannya dengan matang terlebih dahulu? Mengapa dan misal dalam keputusan seperti apa?
4. Apakah dr. Erick juga memberikan layanan tambahan kepada klien, di samping layanan umumnya? Apakah alasannya?

c. Keyakinan akan kemampuannya untuk sukses

5. Apakah dr. Erick selalu optimistik dalam menghadapi keadaan apapun yang terjadi? Sejauh yang Anda tahu, apa contoh keadaannya?
6. Apakah dr. Erick menganggap suatu tantangan sebagai rangsangan untuk menjadi lebih baik lagi? Sejauh yang Anda tahu, apa contoh tantangannya?
7. Bagaimana sikap dr. Erick dalam menghadapi segala hambatan yang terjadi?

d. Hasrat untuk mendapatkan umpan balik segera

8. Kritik dan saran dari orang lain dianggap sebagai dorongan untuk berbuat lebih baik lagi. Bagaimana tanggapan/respons dr. Erick dalam menerima kritik dan saran yang ditujukan kepada beliau atas pelayanan yang telah diberikannya? Contoh kritik dan saran, sejauh yang Anda tahu?
9. Bagaimana cara dr. Erick untuk membuat pelanggan menjadi puas?

e. Tingkat energi yang tinggi

10. Bagaimana cara dr. Erick untuk terus bersemangat dalam melakukan pekerjaan?
11. Apakah dr. Erick tidak mudah menyerah dalam menghadapi segala persoalan, baik mulai dari yang ringan maupun hingga berat? Sejauh yang Anda tahu, seperti apakah contoh persoalannya?

f. Orientasi masa depan

12. Apakah dr. Erick cepat merasa puas atas hasil yang telah dicapai?

g. Keterampilan mengorganisasi

13. Bagaimanakah cara dr. Erick melakukan pembagian tugas pada Anda dan pegawai lain?
14. Bagaimana cara dr. Erick memberikan pengarahan pada Anda untuk melakukan pekerjaan dengan baik?

h. Nilai prestasi lebih tinggi daripada uang

15. Manakah dari dua hal ini yang dr. Erick jadikan prioritas, pencapaian atau uang? Apakah alasannya?
16. Apakah dr. Erick merasa puas bila kondisi pasien yang dilayaninya membaik?

Lampiran 3: Jawaban Wawancara Pemilik

a. Tabel jawaban wawancara pemilik untuk variabel “Hasrat akan tanggung jawab”

Indikator	Pemilik
Pemilik bertanggung jawab pada keberlangsungan Meditest	<i>Memastikan akurasi dari hasil seperti ketepatan angka dan waktu, pelayanan kepada pasien. Turun langsung untuk mengontrol segala peralatan.</i>
Cara pemilik memperlakukan klien dengan baik	<i>Pelayanan kepada pasien dengan ramah, menyapa pasien dengan salam, memperhatikan pasien dengan baik, mengucapkan terima kasih kepada pasien.</i>

b. Tabel jawaban wawancara pemilik untuk variabel “Lebih menyukai risiko menengah”

Indikator	Pemilik
Sebelum membuat keputusan, pemilik mempertimbangkannya secara matang dahulu	<i>Selalu mempertimbangkan keputusan agar tidak berdampak buruk ke depannya. Misal ketika akan ekspansi dengan membeli alat baru, kita lihat pangsa pasarnya apakah memadai, seberapa sering penggunaan alat-alat itu, sehingga tidak percuma. Buat apa kalau tidak banyak digunakan atau jarang permintaan, karena akan rugi.</i>
Pemilik memberikan layanan tambahan kepada klien disamping layanan umum	<i>Iya. Pelayanan tambahan berupa konsultasi hasil secara gratis untuk pemeriksaan awal kemudian follow up, konsultasi hasil untuk menjelaskan kepada klien tentang istilah di hasil tes. Agar pasien jadi senang, karena ia mendapat informasi yang jelas dari hasil pemeriksaan itu. Juga ada pengambilan sampel darah di tempat pasien. Pelayanan cepat, ruang tunggu nyaman, toilet bersih.</i>

c. Tabel jawaban wawancara pemilik untuk variabel “Keyakinan akan kemampuannya untuk sukses”

Indikator	Pemilik
Pemilik selalu optimistik dalam menghadapi keadaan apapun yang terjadi	<i>Iya. Baik dalam keadaan sulit maupun mudah, selama pelayanan berjalan dengan baik dan minim kesalahan.</i>
Pemilik menganggap tantangan sebagai rangsangan untuk menjadi lebih baik lagi	<i>Iya, bagi saya memang harus. Tantangannya adalah meminimalkan kesalahan yang terjadi seperti hasil cetakan tidak bagus dan sempurna, halaman cetakan tidak teratur.</i>
Sikap pemilik dalam menghadapi segala hambatan yang terjadi	<i>Bersikap tenang dan optimis bisa melewati hambatan tersebut.</i>

d. Tabel jawaban wawancara pemilik untuk variabel “Hasrat untuk mendapatkan umpan balik segera”

Indikator	Pemilik
Tanggapan pemilik dalam menghadapi kritik & saran atas layanan yang diberikannya	<i>Kritik dan saran dianggap sebagai masukan, dan saya senang bila hal itu terjadi karena berguna untuk perkembangan usaha. Dibuat pula angket bagi pelanggan untuk memberikan kritik dan saran.</i>
Cara pemilik untuk membuat pelanggan menjadi puas	<i>Hasil akurat, tepat waktu, menghargai pasien, mendengarkan keluhan pasien, hal itu membuat pasien menjadi puas.</i>

e. Tabel jawaban wawancara pemilik untuk variabel “Tingkat energi yang tinggi”

Indikator	Pemilik
Cara pemilik untuk terus bersemangat dalam melakukan pekerjaan	<i>Dengan mencintai pekerjaan membuat saya menjadi rajin dan tidak merasa terpaksa dalam menjalankannya.</i>
Pemilik tidak mudah menyerah dalam menghadapi segala persoalan	<i>Tidak pernah menyerah. Misalnya bila ada kesalahan waktu penyerahan hasil. Hasil dijanjikan Senin, sebelumnya pasiennya datang Sabtu, ternyata ada kejadian tidak terduga sehingga hasil lebih terlambat dari Senin. Selanjutnya kami minta maaf dan menjelaskan apa yang terjadi.</i>

f. Tabel jawaban wawancara pemilik untuk variabel “Orientasi masa depan”

Indikator	Pemilik
Pemilik cepat merasa puas atas hasil yang dicapai	<i>Kurang puas dengan hasil yang sudah dicapai, alasannya adalah demi memperbaiki diri.</i>

g. Tabel jawaban wawancara pemilik untuk variabel “Keterampilan mengorganisasi”

Indikator	Pemilik
Cara pemilik melakukan pembagian tugas pada pegawai	<i>Pembagian yang terspesialisasi, namun semua pegawai wajib mengatasi masalah di semua bidang, kecuali sopir dan pemasaran (marketing).</i>
Cara pemilik memberikan pengarahan pada pegawai untuk melakukan pekerjaan dengan baik	<i>Memberikan pengarahan agar bekerja sesuai prosedur sehingga kesalahannya minimal.</i>

h. Tabel jawaban wawancara pemilik untuk variabel “Nilai prestasi lebih tinggi daripada uang”

Indikator	Pemilik
Pemilik memprioritaskan pencapaian atau uang	<i>Lebih condong ke pencapaian, karena dari pencapaian bisa menghasilkan uang dan tidak sebaliknya.</i>
Pemilik merasa puas dan senang bila kondisi pasien yang dilayaninya membaik	<i>Pasti puas, apalagi bila pasien juga merasa puas dengan pelayanan kami.</i>

Lampiran 4: Jawaban Wawancara Pegawai

a. Tabel jawaban wawancara pegawai untuk variabel “Hasrat akan tanggung jawab”

Indikator	Administrasi	Sekretaris	Analisis 1	Analisis 2	Radiografer
Pemilik bertanggung jawab pada keberlangsungan Meditest.	<i>Memberikan servis pada pasien dengan baik, memberi arahan kepada semua pegawai agar melayani pasien sebaik mungkin, memonitor cara kerja seluruh pegawai agar mendapatkan hasil pemeriksaan yang akurat.</i>	<i>Mencurahkan sepenuh hati untuk Meditest, mengontrol situasi peralatan di dalamnya.</i>	<i>Sebagai pemimpin, beliau baik, bijaksana, profesional dalam menjalankan aktivitas, on time.</i>	<i>Dengan ketegasan, kejujuran, kepemimpinannya.</i>	<i>Pengarahan langsung ke kita tentang cara memperlakukan pasien. Untuk radiologi juga memberi tahu cara mengerjakannya bagaimana.</i>
Cara pemilik memperlakukan klien dengan baik.	<i>Melayani pasien dengan baik dan ramah.</i>	<i>Dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pasien sesuai kondisi penyakitnya.</i>	<i>Familiar dengan pasien, memperlakukan pasien seperti keluarga, memeriksa sesuai kondisi pasien.</i>	<i>Dengan bertutur kata yang sopan, menghargai pelanggan, senyum.</i>	<i>Memberikan keterangan secara detil, memberikan solusi, bila hasil negatif, langsung diberikan vaksin agar tidak menular. Sangat jelas dalam memberikan info.</i>

b. Tabel jawaban wawancara pegawai untuk variabel “Lebih menyukai risiko menengah”

Indikator	Administrasi	Sekretaris	Analisis 1	Analisis 2	Radiografer
Sebelum membuat keputusan, pemilik mempertimbangkannya secara matang dahulu.	<i>Iya, karena mempertimbangkan dampak positif dan negatif. Contohnya ketika memutuskan apakah pasien perlu masuk rumah sakit atau rawat jalan.</i>	<i>Iya, pasti. Contoh dalam pemberian obat, beliau benar-benar menghitung dosis obat berdasarkan umur dan berat badan.</i>	<i>Dibicarakan, dirapatkan dengan semua pegawai. Contoh: mengatur jadwal kerja, membuat peraturan.</i>	<i>Iya pasti. Untuk memikirkan masalah dan rencana ke depannya. Misal mencari tahu dan menganalisis dahulu informasi sebelum memutuskan suatu hal.</i>	<i>Iya. Umpamanya dalam pengerjaan pasien, hasilnya harus sesuai apa yang ditampilkan dalam mesin x-ray. Jadi misal bila fit ya fit, tidak ya tidak.</i>
Pemilik memberikan layanan tambahan kepada klien disamping layanan umum.	<i>Iya, dengan memberikan konsultasi gratis setelah pasien menjalani pemeriksaan, untuk mencegah kemungkinan buruk di lain waktu. Misalnya bila kolesterol tinggi maka diberi tahu kadar aman dan pencegahannya. Juga menawarkan kartu anggota. Alasannya untuk</i>	<i>Iya, seperti konsultasi gratis untuk pasien yang memerlukan vaksinasi, memberikan pengarahan kepada pasien. Dengan pemeriksaan lab plus konsultasi</i>	<i>Diberi saran, tergantung dari kondisi fisik pasien. Misalnya merujuk pasien ke rumah sakit. Mengantarkan hasil ke tempat pasien dan konsultasi gratis. Tujuan agar makin akrab dengan pasien dan</i>	<i>Ya, mungkin dari layanan senyum, sapa. Agar pasien tahu pelayanan prima di sini dalam tindakan dan perilaku.</i>	<i>Biasanya iya. Misalnya untuk paket sederhana, paket itu ditambah lagi vaksin hepatitis A agar pasien lebih senang. Tetap disesuaikan dengan kondisi pasien. Alasannya bila orang</i>

	<i>meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan</i>	<i>gratis tentu akan menarik minat pelanggan.</i>	<i>berbagi pengalaman, agar pasien makin percaya.</i>		<i>tersebut belum pernah vaksin jadi terhindari dari virus hepatitis. Bila negatif pun tetap diberi vaksin.</i>
--	---	---	---	--	---

c. Tabel jawaban wawancara pegawai untuk variabel “Keyakinan akan kemampuannya untuk sukses”

Indikator	Administrasi	Sekretaris	Analisis 1	Analisis 2	Radiografer
Pemilik selalu optimistik dalam menghadapi keadaan apapun yang terjadi.	<i>Harus optimis. Misal dalam keadaan ekonomi yang lesu, banyak persaingan, kita tetap optimis dengan meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan hasil yang sangat akurat agar bisa mendapat pelanggan tetap, juga dengan harga kompetitif.</i>	<i>Ya, setiap kesulitan selalu ada jalan keluarnya. Contoh: untuk pasien yang sakit kanker diupayakan pengobatan dan diberi semangat agar punya harapan untuk sembuh.</i>	<i>Harus optimis. Contohnya ketika salah rontgen dan harus berurusan dengan polisi, maka dimusyawarahkan dengan keluarga pasien yang bersangkutan sehingga ada titik temu. Sehingga bisa diselesaikan secara kekeluargaan.</i>	<i>Optimis iya karena kalau tidak optimis tidak akan maju. Misal adanya kritik dari pasien dan menganalisis kritik itu. Dicoba untuk dipertimbangkan.</i>	<i>Iya, pasti optimis. Dalam keadaan lab sepi karena banyak pesaing, biasanya beliau meminta bagian marketing untuk lebih gencar ke dokter yang merujuk, sehingga lebih banyak yang tahu akan Meditest.</i>
Pemilik menganggap	<i>Iya. Tantangannya adalah di</i>	<i>Ya, beliau menganggap tantangan sebagai</i>	<i>Iya. Tantangan seperti lab lain yang sudah</i>	<i>Iya. Misal dari alat, sekarang ini ingin</i>	<i>Kelihatannya iya. Tantangan dalam</i>

tantangan sebagai rangsangan untuk menjadi lebih baik lagi.	<i>pemasaran karena banyaknya pesaing saat ini, dan BPJS.</i>	<i>dorongan untuk maju. Contohnya beliau berusaha untuk memajukan labnya dengan berbagai upaya dan perbaikan pelayanan agar dapat menghadapi persaingan dengan lab lain yang saat ini banyak bermunculan.</i>	<i>maju, karena milik kita alat-alatnya belum menggunakan model terbaru. Kita ingin setara dengan lab klinik baru tersebut, agar kita tidak terlalu tertinggal, utamanya dalam hal sertifikasi oleh pemerintah.</i>	<i>menggunakan alat yang lebih canggih. Terpacu untuk membeli alat yang lebih baik lagi agar hasil lebih akurat.</i>	<i>memajukan laboratorium biar hasil lebih baik daripada laboratorium lainnya. Karena saat ini sudah banyak bermunculan laboratorium klinik baru.</i>
Sikap pemilik dalam menghadapi segala hambatan yang terjadi.	<i>Setenang mungkin dihadapi satu per satu hingga tuntas.</i>	<i>Masalah dimusyawarahkan dengan staf, dirundingkan dengan para staf, agar bisa ketemu solusinya.</i>	<i>Sigap dan tanggap.</i>	<i>Bersikap tenang, mencari tahu solusi dari hambatan yang terjadi.</i>	<i>Selalu menghadapi rintangan tersebut.</i>

d. Tabel jawaban wawancara pegawai untuk variabel “Hasrat untuk mendapatkan umpan balik segera”

Indikator	Administrasi	Sekretaris	Analisis 1	Analisis 2	Radiografer
Tanggapan pemilik dalam menghadapi kritik & saran atas layanan yang diberikannya.	<i>Dengan senang hati menerima kritik dan saran sebagai masukan agar kinerjanya lebih baik lagi. Misalnya rasa sakit pada pasien saat diambil sampel darah oleh analis, kebersihan fasilitas di Meditest.</i>	<i>Menimbang sisi baik dan buruk agar tercapai kesepakatan atau hasil yang terbaik.</i>	<i>Kritik bisa menjadi motivasi untuk berkembang, untuk menjadi sejajar dengan pesaing. Diambil sisi positifnya. Misal sering rapat dengan karyawan untuk membahas kemajuan laborat, supaya pasiennya bertambah.</i>	<i>Menganalisa kritik dan saran tersebut, apakah ditindaklanjuti atau tidak. Misal komentar pasien bila disuntik rasanya sakit.</i>	<i>Dianggap sebagai masukan agar menjadi lebih baik. Misal segi kebersihan toilet, pasien menyampaikan komentar pada pegawai yang selanjutnya diteruskan kepada beliau.</i>
Cara pemilik untuk membuat pelanggan menjadi puas.	<i>Layanan yang memuaskan, ramah, memberikan arahan, pengobatan, dan hasil pemeriksaan yang akurat, kebersihan dan kenyamanan lab, mengarahkan karyawan agar bersikap ramah, mengambil sampel dari pasien langsung di tempat pasien, mengeluarkan kartu anggota untuk diskon.</i>	<i>Memberikan konsultasi dan pengarahan yang baik kepada pasien.</i>	<i>Diperlakukan seperti keluarga dengan hasil seprofesional mungkin.</i>	<i>Pelayanan yang terbaik dan memberikan pelanggan kepuasan dalam pengerjaan hasil pemeriksaan.</i>	<i>Menerangkan secara detil pemeriksaan kepada pasien.</i>

e. Tabel jawaban wawancara pegawai untuk variabel “Tingkat energi yang tinggi”

Indikator	Administrasi	Sekretaris	Analisis 1	Analisis 2	Radiografer
Cara pemilik untuk terus bersemangat dalam melakukan pekerjaan.	<i>Melayani pasien sebaik mungkin dan menjadikan pasien sebagai teman.</i>	<i>Punya tekad untuk memajukan Meditest, sehingga punya semangat yang tinggi.</i>	<i>Tetap menjaga kesehatan dan optimis.</i>	<i>Menganggap masalah sebagai pembelajaran dan terus melihat ke depan.</i>	<i>Setahu saya pada saat ikut seminar untuk menambah wawasan.</i>
Pemilik tidak mudah menyerah dalam menghadapi segala persoalan.	<i>Tidak menyerah, semua masalah dihadapi satu per satu dengan tuntas, sehingga tidak ada yang dirugikan antara kedua belah pihak. Seperti adanya program BPJS dimana pelanggan Meditest berkurang karena beralih ke BPJS.</i>	<i>Tidak pernah menyerah.</i>	<i>Dihadapi dengan dewasa, harus diterima, bertanggung jawab. Tidak boleh lari dari kesulitan yang menghadang. Umpamanya saat bermasalah dengan dokter lain atau dengan pemasaran, beliau menjadi penengah di dalam perselisihan internal, dan berusaha menyelesaikan secara kekeluargaan.</i>	<i>Tidak mudah menyerah, seperti mencoba bersosialisasi pada pelanggan untuk menarik perhatian mereka, tetap berjuang dalam persoalan seperti kritik dari pelanggan.</i>	<i>Tidak mudah menyerah. Soal pemeriksaan pasien, contoh seumpama ada komplain hasil dari pasien maka beliau menanyakan mengapa hasilnya seperti ini.</i>

f. Tabel jawaban wawancara pegawai untuk variabel “Orientasi masa depan”

Indikator	Administrasi	Sekretaris	Analisis 1	Analisis 2	Radiografer
Pemilik cepat merasa puas atas hasil yang dicapai.	<i>Tidak, karena ingin terus memperoleh hasil yang lebih memuaskan lagi.</i>	<i>Tidak cepat puas.</i>	<i>Tidak cepat puas.</i>	<i>Belum, karena itu hakikat manusia yang tidak mudah puas dan rasa ingin terus maju.</i>	<i>Tidak cepat puas dan masih ingin lagi untuk berkembang.</i>

g. Tabel jawaban wawancara pegawai untuk variabel “Keterampilan mengorganisasi”

Indikator	Administrasi	Sekretaris	Analisis 1	Analisis 2	Radiografer
Cara pemilik melakukan pembagian tugas pada pegawai.	<i>Saya secara otomatis mengatur keuangan, membuat medical report untuk diserahkan kepada perusahaan klien. Untuk petugas analisis dilakukan rotasi agar tiap petugas analisis mampu menguasai semua peralatan lab dengan baik dan optimal.</i>	<i>Mungkin memberikan tugas sesuai dengan bidangnya.</i>	<i>Pembagian tugas diatur oleh masing-masing, asalkan diatur dengan baik dan tidak disalahgunakan.</i>	<i>Memberi tahu apa yang dikerjakan setelah beliau melakukan suatu hal, seperti setelah memberi rujukan, analisis mengambil darah untuk diproses.</i>	<i>Menugaskan di radiologi, tapi bila radiologi sepi, biasanya saya diarahkan untuk membantu menerima pasien.</i>
Cara pemilik memberikan pengarahan pada pegawai untuk melakukan pekerjaan dengan baik.	<i>Membimbing seluruh pegawai bagaimana cara melayani pasien dengan baik, bagaimana melakukan pengoperasian alat-alat lab dengan akurat, memberi arahan kepada para pegawai.</i>	<i>Biasanya, dr. Hanny yang lebih memberikan pengarahan ke saya. Memberikan pengarahan dengan tegas.</i>	<i>Memberikan saran yang baik sesuai dengan profesi. Bekerja dengan baik, jujur, sesuai dengan prosedur sebagai analisis.</i>	<i>Selalu diarahkan agar dalam bekerja selalu jujur, fokus, jangan sampai teledor.</i>	<i>Langsung berbicara kepada saya tentang prosedur radiologi.</i>

h. Tabel jawaban wawancara pegawai untuk variabel “Nilai prestasi lebih tinggi daripada uang”

Indikator	Administrasi	Sekretaris	Analisis 1	Analisis 2	Radiografer
Pemilik memprioritaskan pencapaian atau uang.	<i>Dua-duanya saling melengkapi, baik pencapaian ataupun uang.</i>	<i>Saya kira pencapaian. Dengan mengutamakan pencapaian yang baik maka uang akan datang. Belum tentu bila sebaliknya.</i>	<i>Dua-duanya, baik prestasi maupun uang.</i>	<i>Pencapaian. Dari pencapaian yang diraih bisa mendapatkan uang lebih.</i>	<i>Pencapaian.</i>
Pemilik merasa puas dan senang bila kondisi pasien yang dilayaninya membaik.	<i>Sangat puas.</i>	<i>Iya pasti.</i>	<i>Jelas puas.</i>	<i>Ya, karena ilmu yang didapat bisa berguna bagi sesama.</i>	<i>Senang, tapi tidak cepat puas begitu saja, karena ingin kondisi pasien lebih baik lagi.</i>