

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1. INSTRUMEN PENELITIAN

#### KUESIONER

#### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PASIEN TERHADAP KESEDIAAN MEMANFAATKAN KEMBALI DAN REKOMENDASI (STUDI KASUS DI RS SILOAM ASRI)

No. Responden :  
Jenis Kelamin :  
Umur :  
Pendidikan :  
Pekerjaan :

#### A. KUALITAS PELAYANANI

Petunjuk :

Berilah tanda checklist (√) pada kolom yang sesuai, berdasarkan persepsi Bapak/Ibu atas kualitas pelayanan RS Siloam Asri

SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
KS : Kurang Setuju  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju

No	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
<b>A</b>	<b>TANGIBLES</b>					
1	Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih					
2	Rumah sakit memilikilingkungan yang bersihdan aroma ruangan yang segar					
3	Rumahsakitmemilikiperalatan yang lengkap dan mutakhir					
4	Penampilan tenaga medis dan petugas lainnya rapih dan bersih					

No	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
<b>B</b>	<b>EMPHATY</b>					
1	Tenaga medis dan petugas lainnya memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan sungguh-sungguh.					
2	Tenaga medis dan petugas lainnya memberikan perhatian yang tulus kepada pasien					
3	Tenaga medis mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta memberikan solusi dalam konsultasi					
4	Tenaga medis dan petugas lainnya bersikap sopan dan ramah					
<b>C</b>	<b>RELIABILITY ATAU KEANDALAN</b>					
1	Tenaga medis dan petugas lainnya memberikan pelayanan dengan akurat, teliti dan sesuai prosedur					
2	Tenaga medis dan petugas lainnya memberikan pelayanan tepat waktu					
3	Tenaga medis dan petugas lainnya memberikan pelayanan dengan sikap yang simpatik					
4	Keakuratan administrasi (catatan/ dokumen)					
<b>D</b>	<b>RESPONSIVE ATAU KETANGGAPAN</b>					
1	Tenaga medis dan petugas lainnya menanggapi permintaan/keluhan pasien dengan cepat dan tepat					
2	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu kesulitan pasien dengan cepat dan tepat					
3	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur secara cepat dan tepat					
4	Tenaga medis dan petugas lainnya memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti					
<b>E</b>	<b>ASURANCE ATAU KEPASTIAN</b>					
1	Tenaga medis dan petugas lainnya mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang memadai sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan					
2	Dokter dan perawat melakukan tindakan terhadap pasien dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman					
3	Tenaga medis dan petugas lainnya memiliki komunikasi yang baik dan menghargai pasien sehingga timbul rasa percaya pasien					
4	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien					

## B. KEPUASAN PASIEN

Berilah tanda checklist (√) pada kolom yang sesuai, berdasarkan tingkat kepuasan Bapak/Ibu akan pelayanan RS Siloam Asri

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

No	PERNYATAAN	SP	P	CP	TP	STP
<b>A</b>	<b>Memasuki RS</b>					
	Apakah anda puas dengan pelayanan petugas keamanan saat anda memasuki rumah sakit?					
<b>B</b>	<b>PendaftaranRawatInap</b>					
	Apakah anda puas dengan pelayanan petugas di bagian pendaftaranpasienrawatInap ?					
<b>C</b>	<b>Dokter</b>					
	Apakah anda puas dengan profesionalisme dan pelayanan dokter yang merawatanda?					
<b>D</b>	<b>Perawat</b>					
	Apakah anda puas dengan profesionalisme dan pelayanan perawatyang merawatanda?					
<b>E</b>	<b>Kamar</b>					
	Apakah anda puas dengan kebersihan dan fungsi peralatan dan fasilitas dalam kamar? (bel panggil, TV, Telephone, dsb)					
	Apakah anda puas terhadap ketenangandankenyamanan kamar?					
<b>F</b>	<b>Makanan</b>					

1	Apakah anda puas dengan rasa, cara penyajian dan kualitas makanan yang disajikan ?					
<b>No</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>CP</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
<b>G</b>	<b>Kejelasan Informasi</b>					
	Apakah anda puas terhadap kejelasan informasi yang diberikan tenaga medis dan petugas lainnya?					
<b>I</b>	<b>Waktu tunggu</b>					
	Apakah anda puas dengan waktu tunggu proses pelayanan? (pendaftaran, respon perawat / petugas lainnya)					
<b>J</b>	<b>Pelayanan keseluruhan</b>					
	Apakah anda puas terhadap pelayanan RS Siloam Asri secara keseluruhan?					

### C. MINAT MEMANFAATKAN KEMBALI PELAYANAN RS SILOAM ASRI

Berilah tanda checklist (√) pada kolom yang sesuai, berdasarkan persetujuan Bapak/Ibu atas minat memanfaatkan kembali layanan RS Siloam Asri

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- KS : Kurang Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

<b>No</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Saya berminat menggunakan jasa pelayanan RS Siloam Asri jika membutuhkan di waktu mendatang					
2	Saya akan menjadikan RS Siloam Asri sebagai pilihan pertama jika membutuhkan jasa layanan kesehatan					

**D. KESEDIAAN MEMBERIKAN REKOMENDASI RS SILOAM ASRI KE ORANG LAIN**

Berilah tanda checklist (√) pada kolom yang sesuai, berdasarkan persetujuan Bapak/Ibu atas kesediaan merekomendasikan RS Siloam Asri

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- KS : Kurang Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

No	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya akan menyampaikan hal yang positif tentang RS Siloam Asri					
2	Saya akan merekomendasikan RS Siloam Asri ke orang lain					
3	Saya akan mengajak / membujuk orang lain untuk ke RS Siloam Asri jika membutuhkan jasa layanan kesehatan					

## LAMPIRAN 2. HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS INSTRUMEN

### VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	12.2333	1.771	.676	.790
T2	12.3000	1.734	.692	.783
T3	12.2667	1.720	.652	.804
T4	12.2000	2.028	.680	.798

Correlations

		T1	T2	T3	T4	TOTTANG
T1	Pearson Correlation	1	.668**	.518**	.522**	.828**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.003	.000
	N	30	30	30	30	30
T2	Pearson Correlation	.668**	1	.524**	.552**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.002	.000
	N	30	30	30	30	30
T3	Pearson Correlation	.518**	.524**	1	.644**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.003	.003		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
T4	Pearson Correlation	.522**	.552**	.644**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.003	.002	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTTANG	Pearson Correlation	.828**	.839**	.823**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	12.7667	1.633	.541	.840
E2	12.7667	1.564	.617	.811
E3	12.8000	1.269	.678	.791
E4	12.6667	1.264	.853	.701

**Correlations**

		E1	E2	E3	E4	TOTEMP
E1	Pearson Correlation	1	.441*	.378*	.613**	.722**
	Sig. (2-tailed)		.015	.039	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
E2	Pearson Correlation	.441*	1	.524**	.613**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.015		.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
E3	Pearson Correlation	.378*	.524**	1	.783**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.039	.003		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
E4	Pearson Correlation	.613**	.613**	.783**	1	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTEMP	Pearson Correlation	.722**	.774**	.846**	.926**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed).

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

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
REL1	12.3667	1.551	.743	.729
REL2	12.4667	1.292	.576	.803
REL3	12.3000	1.597	.565	.790
REL4	12.4667	1.292	.703	.723

**Correlations**

		REL1	REL2	REL3	REL4	TOTREL
REL1	Pearson Correlation	1	.572**	.599**	.640**	.842**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
REL2	Pearson Correlation	.572**	1	.348	.552**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.001		.059	.002	.000
	N	30	30	30	30	30
REL3	Pearson Correlation	.599**	.348	1	.544**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.059		.002	.000
	N	30	30	30	30	30
REL4	Pearson Correlation	.640**	.552**	.544**	1	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.002		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTREL	Pearson Correlation	.842**	.800**	.739**	.853**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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



**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RES1	12.4000	1.352	.866	.804
RES2	12.3000	1.597	.740	.855
RES3	12.3000	1.803	.711	.872
RES4	12.4000	1.490	.716	.868

**Correlations**

		RES1	RES2	RES3	RES4	TOTRES
RES1	Pearson Correlation	1	.814**	.640**	.746**	.934**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
RES2	Pearson Correlation	.814**	1	.625**	.526**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30
RES3	Pearson Correlation	.640**	.625**	1	.640**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
RES4	Pearson Correlation	.746**	.526**	.640**	1	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTRES	Pearson Correlation	.934**	.854**	.816**	.853**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ASS1	12.5667	1.289	.666	.872
ASS2	12.4000	1.214	.815	.812
ASS3	12.4333	1.220	.875	.792
ASS4	12.5000	1.362	.612	.891

**Correlations**

		ASS1	ASS2	ASS3	ASS4	TOTASS
ASS1	Pearson Correlation	1	.630**	.678**	.483**	.819**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.007	.000
	N	30	30	30	30	30
ASS2	Pearson Correlation	.630**	1	.906**	.566**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
ASS3	Pearson Correlation	.678**	.906**	1	.625**	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
ASS4	Pearson Correlation	.483**	.566**	.625**	1	.780**
	Sig. (2-tailed)	.007	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTASS	Pearson Correlation	.819**	.901**	.932**	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

## VARIABEL KEPUASAN PASIEN

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EH	35.8667	23.637	.652	.918
ADM	36.0000	21.379	.798	.909
DOC	35.5000	24.534	.458	.927
NUR	35.6000	22.869	.724	.914
ROOM1	36.0667	22.340	.719	.914
ROOM2	36.0667	21.099	.806	.909
FOOD	36.1000	21.403	.745	.913
INFO	35.9000	22.438	.839	.908
TIME	35.9667	22.792	.708	.914
ALLSAT	35.7333	23.857	.631	.919

Correlations

		EH	ADM	DOC	NUR	ROOM1	ROOM2	FOOD	INFO	TIME	ALLSAT	TOTSAT
EH	Pearson Correlation	1	.681**	.286	.459*	.575**	.511**	.431*	.668**	.444*	.514**	.714**
	Sig. (2-tailed)		.000	.125	.011	.001	.004	.017	.000	.014	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ADM	Pearson Correlation	.681**	1	.250	.630**	.634**	.728**	.602**	.785**	.645**	.508**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000		.182	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
DOC	Pearson Correlation	.286	.250	1	.532**	.251	.432*	.382*	.489**	.263	.445*	.548**
	Sig. (2-tailed)	.125	.182		.002	.181	.017	.037	.006	.161	.014	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NUR	Pearson Correlation	.459*	.630**	.532**	1	.423*	.509**	.651**	.637**	.635**	.560**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.002		.020	.004	.000	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ROOM1	Pearson Correlation	.575**	.634**	.251	.423*	1	.767**	.744**	.612**	.540**	.321	.781**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.181	.020		.000	.000	.000	.002	.084	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ROOM2	Pearson Correlation	.511**	.728**	.432*	.509**	.767**	1	.713**	.683**	.608**	.510**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.017	.004	.000		.000	.000	.000	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
FOOD	Pearson Correlation	.431*	.602**	.382*	.651**	.744**	.713**	1	.533**	.529**	.512**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.037	.000	.000	.000		.002	.003	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
INFO	Pearson Correlation	.668**	.785**	.489**	.637**	.612**	.683**	.533**	1	.754**	.602**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.000	.000	.000	.002		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TIME	Pearson Correlation	.444*	.645**	.263	.635**	.540**	.608**	.529**	.754**	1	.492**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.014	.000	.161	.000	.002	.000	.003	.000		.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ALLSAT	Pearson Correlation	.514**	.508**	.445*	.560**	.321	.510**	.512**	.602**	.492**	1	.694**
	Sig. (2-tailed)	.004	.004	.014	.001	.084	.004	.004	.000	.006		.000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTSAT	Pearson Correlation	.714**	.848**	.548**	.779**	.781**	.856**	.810**	.872**	.768**	.694**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed).												

### VARIABEL MINAT MEMANFAATKAN KEMBALI

#### Correlations

		R11	R12	TOTRI
R11	Pearson Correlation	1	.623**	.863**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
R12	Pearson Correlation	.623**	1	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
TOTRI	Pearson Correlation	.863**	.933**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

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

### VARIABEL KESEDIAAN MEREKOMENDASIKAN

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RC1	8.1667	.557	.579	.693
RC2	8.2000	.579	.653	.651
RC3	8.2333	.323	.645	.683

**Correlations**

		RC1	RC2	RC3	TOTRC
RC1	Pearson Correlation	1	.523**	.523**	.787**
	Sig. (2-tailed)		.003	.003	.000
	N	30	30	30	30
RC2	Pearson Correlation	.523**	1	.608**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.000
	N	30	30	30	30
RC3	Pearson Correlation	.523**	.608**	1	.898**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000
	N	30	30	30	30
TOTRC	Pearson Correlation	.787**	.812**	.898**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

### LAMPIRAN 3. KISI-KISI AKHIR INSTRUMEN

#### KUESIONER PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PASIEN TERHADAP KESEDIAAN MEMANFAATKAN KEMBALI DAN REKOMENDASI (STUDI KASUS DI RS SILOAM ASRI)

No. Responden :  
Jenis Kelamin :  
Umur :  
Pendidikan :  
Pekerjaan :

#### A. KUALITAS PELAYANANI

Petunjuk :

Berilah tanda checklist (√) pada kolom yang sesuai, berdasarkan persepsi Bapak/Ibu atas kualitas pelayanan RS Siloam Asri

SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
KS : Kurang Setuju  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju

No	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
<b>A</b>	<b>TANGIBLES</b>					
1	Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih					
2	Rumah sakit memilikilingkungan yang bersihdan aroma ruangan yang segar					
3	Rumahsakitmemilikiperalatan yang lengkap dan mutakhir					
4	Penampilan tenaga medis dan petugas lainnya rapihdanbersih					

No	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
<b>B</b>	<b>EMPHATY</b>					
1	Tenaga medis dan petugas lainnya memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan sungguh-sungguh.					
2	Tenaga medis dan petugas lainnya memberikan perhatian yang tulus kepada pasien					
3	Tenaga medis mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta memberikan solusi dalam konsultasi					
4	Tenaga medis dan petugas lainnya bersikap sopan dan ramah					
<b>C</b>	<b>RELIABILITY ATAU KEANDALAN</b>					
1	Tenaga medis dan petugas lainnya memberikan pelayanan dengan akurat, teliti dan sesuai prosedur					
2	Tenaga medis dan petugas lainnya memberikan pelayanan tepat waktu					
3	Tenaga medis dan petugas lainnya memberikan pelayanan dengan sikap yang simpatik					
4	Keakuratan administrasi (catatan/ dokumen)					
<b>D</b>	<b>RESPONSIVE ATAU KETANGGAPAN</b>					
1	Tenaga medis dan petugas lainnya menanggapi permintaan/keluhan pasien dengan cepat dan tepat					
2	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu kesulitan pasien dengan cepat dan tepat					
3	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur secara cepat dan tepat					
4	Tenaga medis dan petugas lainnya memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti					
<b>E</b>	<b>ASURANCE ATAU KEPASTIAN</b>					
1	Tenaga medis dan petugas lainnya mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang memadai sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan					
2	Dokter dan perawat melakukan tindakan terhadap pasien dengan sikap menyakinkan sehingga pasien merasa aman					
3	Tenaga medis dan petugas lainnya memiliki komunikasi yang baik dan menghargai pasien sehingga timbul rasa percaya pasien					
4	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien					



## B. KEPUASAN PASIEN

Berilah tanda checklist (√) pada kolom yang sesuai, berdasarkan tingkat kepuasan Bapak/Ibu akan pelayanan RS Siloam Asri

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

No	PERNYATAAN	SP	P	CP	TP	STP
<b>A</b>	<b>Memasuki RS</b>					
	Apakah anda puas dengan pelayanan petugas keamanan saat anda memasuki rumah sakit?					
<b>B</b>	<b>PendaftaranRawatInap</b>					
	Apakah anda puas dengan pelayanan petugas di bagian pendaftaranpasienrawatInap ?					
<b>C</b>	<b>Dokter</b>					
	Apakah anda puas dengan profesionalisme dan pelayanan dokter yang merawatanda?					
<b>D</b>	<b>Perawat</b>					
	Apakah anda puas dengan profesionalisme dan pelayanan perawatyang merawatanda?					
<b>E</b>	<b>Kamar</b>					
	Apakah anda puas dengan kebersihan dan fungsi peralatan dan fasilitas dalam kamar? (bel panggил, TV, Telephone, dsb)					
	Apakah anda puas terhadap ketenangandankenyamanan kamar?					
<b>F</b>	<b>Makanan</b>					
1	Apakah anda puas dengan rasa, cara penyajian dan kualitasmakanan yang					

	disajikan ?					
<b>No</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>CP</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
<b>G</b>	<b>Kejelasan Informasi</b>					
	Apakah anda puas terhadap kejelasan informasi yang diberikan tenaga medis dan petugas lainnya?					
<b>I</b>	<b>Waktu tunggu</b>					
	Apakah anda puas dengan waktu tunggu proses pelayanan? (pendaftaran, respon perawat / petugas lainnya)					
<b>J</b>	<b>Pelayanan keseluruhan</b>					
	Apakah anda puas terhadap pelayanan RS Siloam Asri secara keseluruhan?					

### C. MINAT MEMANFAATKAN KEMBALI PELAYANAN RS SILOAM ASRI

Berilah tanda checklist (√) pada kolom yang sesuai, berdasarkan persetujuan Bapak/Ibu atas minat memanfaatkan kembali layanan RS Siloam Asri

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- KS : Kurang Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

<b>No</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Saya berminat menggunakan jasa pelayanan RS Siloam Asri jika membutuhkan di waktu mendatang					
2	Saya akan menjadikan RS Siloam Asri sebagai pilihan pertama jika membutuhkan jasa layanan kesehatan					

**D. KESEDIAAN MEMBERIKAN REKOMENDASI RS SILOAM ASRI KE ORANG LAIN**

Berilah tanda checklist (√) pada kolom yang sesuai, berdasarkan persetujuan Bapak/Ibu atas kesediaan merekomendasikan RS Siloam Asri

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- KS : Kurang Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

No	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya akan menyampaikan hal yang positif tentang RS Siloam Asri					
2	Saya akan merekomendasikan RS Siloam Asri ke orang lain					
3	Saya akan mengajak / membujuk orang lain untuk ke RS Siloam Asri jika membutuhkan jasa layanan kesehatan					

**LAMPIRAN 4. DATA HASIL PENELITIAN**

**KARAKTERISTIK RESPONDEN**

**SEX**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	62	38.8	38.8	38.8
	2	98	61.3	61.3	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**AGE**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16	1	.6	.6	.6
	18	2	1.3	1.3	1.9
	19	1	.6	.6	2.5
	20	1	.6	.6	3.1
	22	3	1.9	1.9	5.0
	23	3	1.9	1.9	6.9
	25	7	4.4	4.4	11.3
	27	9	5.6	5.6	16.9
	28	8	5.0	5.0	21.9
	29	2	1.3	1.3	23.1
	30	8	5.0	5.0	28.1
	31	7	4.4	4.4	32.5
	32	4	2.5	2.5	35.0
	33	4	2.5	2.5	37.5
	34	8	5.0	5.0	42.5
	35	4	2.5	2.5	45.0

36	2	1.3	1.3	46.3
37	4	2.5	2.5	48.8
38	6	3.8	3.8	52.5
39	8	5.0	5.0	57.5
40	5	3.1	3.1	60.6
41	4	2.5	2.5	63.1
42	7	4.4	4.4	67.5
43	2	1.3	1.3	68.8
44	6	3.8	3.8	72.5
45	9	5.6	5.6	78.1
46	1	.6	.6	78.8
47	2	1.3	1.3	80.0
49	4	2.5	2.5	82.5
50	4	2.5	2.5	85.0
52	1	.6	.6	85.6
53	1	.6	.6	86.3
54	2	1.3	1.3	87.5
55	1	.6	.6	88.1
56	2	1.3	1.3	89.4
57	1	.6	.6	90.0
58	4	2.5	2.5	92.5
59	2	1.3	1.3	93.8
62	2	1.3	1.3	95.0
63	1	.6	.6	95.6
64	2	1.3	1.3	96.9
65	1	.6	.6	97.5
67	1	.6	.6	98.1
73	1	.6	.6	98.8
77	1	.6	.6	99.4
80	1	.6	.6	100.0
Total	160	100.0	100.0	

**EDU**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	62	38.8	38.8	38.8
	3	16	10.0	10.0	48.8
	4	69	43.1	43.1	91.9
	5	12	7.5	7.5	99.4
	6	1	.6	.6	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**JOB**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	43	26.9	26.9	26.9
	2	6	3.8	3.8	30.6
	3	66	41.3	41.3	71.9
	4	24	15.0	15.0	86.9
	5	3	1.9	1.9	88.8
	6	4	2.5	2.5	91.3
	7	14	8.8	8.8	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**VARIABEL KUALITAS PELAYANAN****T1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	8.8	8.8	8.8
	4	117	73.1	73.1	81.9
	5	29	18.1	18.1	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**T2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	12.5	12.5	12.5
	4	115	71.9	71.9	84.4
	5	25	15.6	15.6	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**T3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	7.5	7.5	7.5
	4	111	69.4	69.4	76.9
	5	37	23.1	23.1	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**T4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	2.5	2.5	2.5
	4	114	71.3	71.3	73.8
	5	42	26.3	26.3	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**EMP1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	3.8	3.8	3.8
	4	118	73.8	73.8	77.5
	5	36	22.5	22.5	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**EMP2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	.6	.6	.6
	4	107	66.9	66.9	67.5
	5	52	32.5	32.5	100.0
Total		160	100.0	100.0	

**EMP3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	2.5	2.5	2.5
	4	95	59.4	59.4	61.9
	5	61	38.1	38.1	100.0
Total		160	100.0	100.0	

**EMP4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	1.3	1.3	1.3
	4	88	55.0	55.0	56.3
	5	70	43.8	43.8	100.0
Total		160	100.0	100.0	

**REL1**



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	3.1	3.1	3.1
	4	109	68.1	68.1	71.3
	5	46	28.8	28.8	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**REL2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	16	10.0	10.0	10.0
	4	106	66.3	66.3	76.3
	5	38	23.8	23.8	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**REL3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	.6	.6	.6
	4	112	70.0	70.0	70.6
	5	47	29.4	29.4	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**REL4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	5.6	5.6	5.6
	4	117	73.1	73.1	78.8
	5	34	21.3	21.3	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**RES1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	6.3	6.3	6.3
	4	109	68.1	68.1	74.4
	5	41	25.6	25.6	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

#### RES2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	3.8	3.8	3.8
	4	108	67.5	67.5	71.3
	5	46	28.8	28.8	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

#### RES3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	1.3	1.3	1.3
	4	123	76.9	76.9	78.1
	5	35	21.9	21.9	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

#### RES4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	5.0	5.0	5.0
	4	112	70.0	70.0	75.0
	5	40	25.0	25.0	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**ASS1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	6.3	6.3	6.3
	4	119	74.4	74.4	80.6
	5	31	19.4	19.4	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**ASS2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	1.3	1.3	1.3
	4	101	63.1	63.1	64.4
	5	57	35.6	35.6	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**ASS3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	1.9	1.9	1.9
	4	106	66.3	66.3	68.1
	5	51	31.9	31.9	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**ASS4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	1.3	1.3	1.3
	4	114	71.3	71.3	72.5
	5	44	27.5	27.5	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

## VARIABEL KEPUASAN PASIEN

### EH

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	2.5	2.5	2.5
	3	32	20.0	20.0	22.5
	4	89	55.6	55.6	78.1
	5	35	21.9	21.9	100.0
Total		160	100.0	100.0	

### ADM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.6	.6	.6
	2	9	5.6	5.6	6.3
	3	27	16.9	16.9	23.1
	4	93	58.1	58.1	81.3
	5	30	18.8	18.8	100.0
Total		160	100.0	100.0	

### DOC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	4.4	4.4	4.4
	4	76	47.5	47.5	51.9
	5	77	48.1	48.1	100.0
Total		160	100.0	100.0	

**NUR**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.6	.6	.6
	3	10	6.3	6.3	6.9
	4	86	53.8	53.8	60.6
	5	63	39.4	39.4	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**ROOM1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	3.1	3.1	3.1
	3	38	23.8	23.8	26.9
	4	80	50.0	50.0	76.9
	5	37	23.1	23.1	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**ROOM2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.6	.6	.6
	2	12	7.5	7.5	8.1
	3	31	19.4	19.4	27.5
	4	86	53.8	53.8	81.3
	5	30	18.8	18.8	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**FOOD**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	5.0	5.0	5.0
	3	40	25.0	25.0	30.0
	4	83	51.9	51.9	81.9
	5	29	18.1	18.1	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**INFO**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	31	19.4	19.4	19.4
	4	92	57.5	57.5	76.9
	5	37	23.1	23.1	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**TIME**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	4.4	4.4	4.4
	3	32	20.0	20.0	24.4
	4	100	62.5	62.5	86.9
	5	21	13.1	13.1	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**ALLSAT**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	24	15.0	15.0	15.0
	4	95	59.4	59.4	74.4
	5	41	25.6	25.6	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

## VARIABEL MINAT MEMANFAATKAN KEMBALI

R11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	.6	.6	.6
	4	113	70,6	70,6	71.3
	5	46	28.8	28.8	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

R12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	8.1	8.1	8.1
	4	105	65.6	65.6	73.8
	5	42	26.3	26.3	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

## VARIABEL KESEDIAAN MEREKOMENDASIKAN

RC1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	117	73.1	73.1	73.1
	5	43	26.9	26.9	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

RC2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	1.3	1.3	1.3
	4	117	73.1	73.1	74.4
	5	41	25.6	25.6	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

**RC3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	19	11.9	11.9	11.9
4	104	65.0	65.0	76.9
5	37	23.1	23.1	100.0
Total	160	100.0	100.0	

**DESKRIPTIF KESELURUHAN VARIABEL**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
T	160	3.00	5.00	4.1297	.39151
E	160	3.50	5.00	4.3219	.39592
RL	160	3.00	5.00	4.2094	.42605
RS	160	3.25	5.00	4.2125	.44084
ASS	160	3.25	5.00	4.2594	.42881
MEANSAT	160	2.80	5.00	4.0188	.51128
MEANRI	160	3.00	5.00	4.2312	.47875
MEANRC	160	3.33	5.00	4.2083	.43877
Valid N (listwise)	160				



## LAMPIRAN 5. PENGUJIAN PERSYARATAN ANALISIS

### HASIL UJI *GOODNESS OF FIT*

Fit Measure	Default model	Saturated	Independence	Macro
Discrepancy	787.641	0	2815.956	CMIN
Degrees of freedom	164	0	190	DF
P	0		0	P
Number of parameters	46	210	20	NPAR
Discrepancy / df	4.803		14.821	CMINDF
RMR	0.031	0	0.154	RMR
GFI	0,671	1	0.201	GFI
Adjusted GFI	0,579		0.117	AGFI
Parsimony-adjusted GFI	0,524		0.182	PGFI
Normed fit index	0.72	1	0	NFI
Relative fit index	0,676		0	RFI
Incremental fit index	0.765	1	0	IFI
Tucker-Lewis index	0.725		0	TLI
Comparative fit index	0.763	1	0	CFI
Parsimony ratio	0.863	0	1	PRATIO
Parsimony-adjusted NFI	0,622	0	0	PNFI
Parsimony-adjusted CFI	0,658	0	0	PCFI

## LAMPIRAN 6. PENGUJIAN HIPOTESIS

### Uji Regresi

#### Regression Weights

		Estimate	S.E.	C.R.	P.Label
PS	<-- SQ	2.2240	0.4620	4.810	0.0000
RI	<-- PS	0.4030	0.0770	5.219	0.0000
RI	<-- SQ	0,5090	0.2500	2.032	0.0420
RC	<-- SQ	0.4530	0.1940	2.338	0.0190
RC	<-- RI	0.7830	0.0960	8.124	0.0000
RC	<-- PS	-0,0550	0.0660	-0.836	0.4030

### Uji chi square

Computation of degrees of freedom

Number of distinct sample moments = 210

Number of distinct parameters to be estimated = 46

Degrees of freedom =  $210 - 46 = 164$

Minimum was achieved

Chi-square = 787.641

Degrees of freedom = 164

Probability level = 0.000

### Uji Effect

#### Indirect Effects - Estimates

	SQ	PS	RI	RC
PS	0.000	0.000	0.000	0.000
RI	0.897	0.000	0.000	0.000
RC	0.978	0.316	0.000	0.000

#### Direct Effects - Estimates

	SQ	PS	RI	RC
PS	2.224	0.000	0.000	0.000
RI	0,509	0.403	0.000	0.000
RC	0.453	-0,055	0.783	0.000