



## RUMAH SAKIT MEKAR SARI

JL.MEKAR SARI NO.1 BEKASI 17112

Telp. : 8802641,8813787 Fax : 8810055

### SURAT KETERANGAN

No : 44/S-KET/DIR/RSMS/X/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Evi Andriwinarsih, MPH  
Jabatan : Direktur  
Alamat : Jl. Mekar Sari No. 1 Bekasi Timur 17112

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : dr. Dani Sagitha  
NIM : 20190309181  
Institusi Pendidikan : Universitas Esa Unggul  
Program Studi : Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS)

Telah melakukan penelitian di Rumah Sakit Mekar Sari sebagai syarat penyusunan tesis dengan judul "Pengaruh Mutu Pelayanan dan Sasaran Fisik RS Terhadap *Word of Mouth* dengan *Patient Experience* sebagai Variabel Intervening di RS Mekar Sari".

Demikianlah surat keterangan ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Bekasi, 26 Oktober 2022



dr. Evi Andriwinarsih, MPH

**KUESIONER PENELITIAN**

**PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN SARANA FISIK RS TERHADAP  
*WORD OF MOUTH* DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING DI RS MEKAR SARI**

Hal : Kuesioner penelitian

Yth, Bapak / Ibu  
di RS Mekar Sari.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian saya maka, dengan ini saya mohon kesediaan dan bantuan bapak / Ibu / saudara untuk dapat menjawab/ mengisi kuesioner berikut ini. Agar dikemudian hari kami dapat meningkatkan pelayanan tersebut menjadi lebih baik lagi. Untuk menjaga kerahasiaan Bapak/Ibu/Saudara dapat Mengisi atau tidak mengisi identitas nama pada lembar jawaban yang ada. Kami mengharapkan kesediaan bapak/ saudara untuk mengisi/menjawab dengan jujur semua pertanyaan didalam kuesioner tersebut. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu/saudara kami ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

dr. Dani Sagitha

### Bagian I. Demografi Responden

Umur:

- < 20 Tahun
- 20 – 30 Tahun
- 30,1 – 40 Tahun
- 40,1 – 50 Tahun
- > 50 Tahun

Tingkat Pendidikan:

- SLTA
- Diploma
- Sarjana S1
- Pascasarjana S2
- Doktoral S3

Pekerjaan:

- Pelajar/Mahasiswa
- Ibu Rumah Tangga
- Wiraswasta
- Pegawai Negeri
- Pegawai Swasta

Penghasilan/bulan:

- < 5 juta
- 5,1 – 10 juta
- 10,1 – 15 juta
- > 15 juta

Asuransi:

- Biaya Sendiri
- BPJS
- Asuransi Lainnya

**Bagian II. Kualitas Pelayanan**

No	Pertanyaan	Skala
<i>Tangibles</i>		
1	RS Mekar Sari memiliki peralatan yang canggih.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
2	Bangunan gedung RS Mekar Sari terlihat bagus dan menarik	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3	Penampilan fasilitas pelayanan RS Mekar Sari sesuai dengan jenis pelayanan	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
4	Penampilan karyawan RS Mekar Sari bersih dan rapi	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
<i>Reliability</i>		
5	Ketika menjanjikan sesuatu, layanan eksekutif RSGM Univ Trisaksi melakukannya tepat waktu	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
6	Layanan eksekutif RS Mekar Sari menjalankan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
7	Ketika anda memiliki masalah, layanan eksekutif RS Mekar Sari menyelesaikannya secara simpatik dan menyakinkan	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
8	Layanan eksekutif RS Mekar Sari dapat diandalkan	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
9	Layanan eksekutif RS Mekar Sari menyediakan informasi pelayanan yang akurat	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
<i>Responsiveness</i>		
10	RS Mekar Sari memberi tahu dengan jelas kapan perawatan dilaksanakan	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
11	Anda menerima pelayanan yang segera dari karyawan RS Mekar Sari	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
12	Karyawan RS Mekar Sari selalu siap dalam menanggapi permintaan konsumen dengan segera	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
13	Karyawan RS Mekar Sari selalu bersedia untuk membantu pasien	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
<i>Assurance</i>		
14	Karyawan RS Mekar Sari dapat dipercaya	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4

15	Anda merasa aman saat bertransaksi dengan karyawan RS Mekar Sari	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
16	Karyawan RS Mekar Sari sopan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
17	Karyawan di RS Mekar Sari mendapatkan cukup dukungan dari manajemen untuk melakukan pekerjaan dengan baik	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
<i>Empathy</i>					
18	RS Mekar Sari memberikan perhatian personal kepada anda	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
19	Karyawan RS Mekar Sari memberikan perhatian personal kepada anda	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
20	Karyawan RS Mekar Sari tahu apa yang anda butuhkan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
21	RS Mekar Sari memberikan pelayanan yang terbaik kepada anda	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
22	RS Mekar Sari memiliki waktu pelayanan yang sesuai untuk pasiennya	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

### Bagian III. Sarana Fisik

No	Pertanyaan	Skala			
<i>Sarana Fisik</i>					
1	Gedung RS Mekar Sari megah	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	Bangunan pendukung RS Mekar Sari lengkap	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	RS Mekar Sari memiliki peralatan medis yang lengkap	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	RS Mekar Sari memiliki peralatan pendukung medis yang lengkap	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	RS Mekar Sari menyediakan segala macam jenis obat	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6	RS Mekar Sari memiliki bahan penunjang medis yang lengkap	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
7	Aplikasi pendukung di RS Mekar Sari mudah diakses	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

**Bagian IV. Patient Experience**

No	Pertanyaan	Skala
1	Dokter, perawat dan petugas di rumah sakit komunikatif, ramah dan mau membantu kebutuhan pasien.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
2	Rumah sakit memiliki kesan yang baik dan menjalankan prosedur yang mudah bagi pasien	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3	Rumah sakit dan personel nya sangat memperhatikan pasien dan melindungi hak pasien.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
4	Lingkungan sekitar rumah sakit bersih dan tertata dengan baik.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4

**Bagian V. Word of Mouth**

No	Pertanyaan	Skala
1	Saya selalu menceritakan RS Mekar Sari bila ada ada teman atau kerabat yang menanyakan rekomendasi RS yang baik.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
2	Saya menceritakan RS Mekar Sari sesuai dengan apa yang saya alami dan rasakan	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3	RS Mekar Sari memiliki brosur yang dapat di bawa pulang oleh pasien	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
4	Banyak orang yang sudah mengetahui RS Mekar Sari	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
5	RS Mekar Sari selalu meminta sumbang saran kepada para pasien yang telah menggunakan jasa pelayanan di RS Mekar Sari, bak melalui SMS maupun kotak saran	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4

“Terima kasih atas partisipasi Anda dalam pengisian kuesioner ini.

Semoga sukses dalam segala aktifitas”

LAMPIRAN II. ANALISIS DESKRIPTIIF

Dimensi	Pernyataan	Skor				Kualitas Pelayanan	Score Index	Hasil
		1	2	3	4			
Tangible	RS Mekar Sari memiliki peralatan yang canggih.	14 (14)	30 (60)	38 (114)	28 (112)	110 (300)	75.00	Sedang
	Bangunan gedung RS Mekar Sari terlihat bagus dan menarik	12 (12)	31 (62)	39 (117)	28 (112)	110 (303)	75.75	Sedang
	Penampilan fasilitas pelayanan RS Mekar Sari sesuai dengan jenis pelayanan	9 (9)	41 (81)	39 (117)	21 (84)	110 (292)	73.00	Sedang
	Penampilan karyawan RS Mekar Sari bersih dan rapi	9 (9)	31 (62)	59 (177)	11 (44)	110 (292)	73.00	Sedang
Reliability	Ketika menjanjikan sesuatu, layanan eksekutif RSGM Univ Trisaksi melakukannya tepat waktu	16 (16)	39 (78)	47 (141)	8 (32)	110 (267)	66.75	Sedang
	Layanan eksekutif RS Mekar Sari menjalankan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan	10 (10)	31 (62)	47 (141)	22 (88)	110 (301)	75.25	Sedang
	Ketika anda memiliki masalah, layanan eksekutif RS Mekar Sari menyelesaikan-kannya secara simpatik dan menyakinkan	8 (8)	46 (92)	41 (123)	15 (60)	110 (283)	70.75	Sedang
	Layanan eksekutif RS Mekar Sari dapat diandalkan	11 (11)	28 (56)	47 (141)	24 (96)	110 (304)	76.00	Sedang
	Layanan eksekutif RS Mekar Sari menyediakan informasi pelayanan yang akurat	8 (8)	30 (60)	46 (138)	26 (104)	110 (310)	77.50	Sedang
	RS Mekar Sari memberi tahu dengan jelas kapan perawatan dilaksanakan	7 (7)	38 (76)	47 (141)	18 (72)	110 (296)	74.00	Sedang
Responsiveness	Anda menerima pelayanan yang segera dari karyawan RS Mekar Sari	11 (11)	31 (62)	44 (132)	24 (96)	110 (301)	75.25	Sedang
	Karyawan RS Mekar Sari selalu siap dalam menanggapi permintaan konsumen dengan segera	12 (12)	32 (64)	39 (117)	27 (108)	110 (301)	75.25	Sedang
	Karyawan RS Mekar Sari selalu bersedia untuk membantu pasien	12 (12)	32 (64)	39 (117)	27 (108)	110 (301)	75.25	Sedang

Universitas Esa Unggul

Assurance	Karyawan RS Mekar Sari dapat dipercaya	7 (7)	43 (86)	39 (117)	21 (84)	110 (294)	73.50	Sedang
	Anda merasa aman saat bertransaksi dengan karyawan RS Mekar Sari	7 (7)	32 (64)	59 (177)	12 (48)	110 (296)	74.00	Sedang
	Karyawan RS Mekar Sari sopan	14 (14)	42 (84)	44 (132)	10 (40)	110 (270)	67.50	Sedang
	Karyawan di RS Mekar Sari mendapatkan cukup dukungan dari manajemen untuk melakukan pekerjaan dengan baik	8 (8)	32 (64)	47 (141)	23 (92)	110 (305)	76.25	Sedang
Empathy	RS Mekar Sari memberikan perhatian personal kepada anda	7 (7)	47 (94)	40 (120)	16 (64)	110 (285)	71.25	Sedang
	Karyawan RS Mekar Sari memberikan perhatian personal kepada anda	9 (9)	29 (58)	48 (144)	24 (96)	110 (307)	76.75	Sedang
	Karyawan RS Mekar Sari tahu apa yang anda butuhkan	8 (8)	31 (62)	44 (132)	27 (108)	110 (310)	77.50	Sedang
	RS Mekar Sari memberikan pelayanan yang terbaik kepada anda	8 (8)	36 (72)	48 (144)	18 (72)	110 (296)	74.00	Sedang
	RS Mekar Sari memiliki waktu pelayanan yang sesuai untuk pasiennya	11	31	43	25	110 (302)	75.50	Sedang
Dimensi	Pernyataan	Skor				Sarana Fisik	Score Index	Hasil
		1	2	3	4			
	Gedung RS Mekar Sari megah	14 (14)	33 (66)	36 (108)	27 (108)	110 (296)	74.00	Sedang
	Bangunan pendukung RS Mekar Sari lengkap	14 (14)	33 (66)	37 (111)	26 (104)	110 (295)	73.75	Sedang
	RS Mekar Sari memiliki peralatan medis yang lengkap	11 (11)	37 (74)	42 (126)	20 (80)	110 (291)	72.75	Sedang
	RS Mekar Sari memiliki peralatan pendukung medis yang lengkap	7 (7)	32 (64)	61 (183)	10 (40)	110 (294)	73.50	Sedang
	RS Mekar Sari menyediakan segala macam jenis obat	16 (16)	36 (72)	48 (144)	10 (40)	110 (272)	68.00	Sedang
	RS Mekar Sari memiliki bahan penunjang medis yang lengkap	8 (8)	32 (64)	51 (153)	19 (76)	110 (301)	75.25	Sedang



Universitas Esa Unggul

	Aplikasi pendukung di RS Mekar Sari mudah diakses	9 (9)	41 (82)	42 (126)	18 (72)	110 (289)	72.25	Sedang
Dimensi	Pernyataan	Skor				Patient Exp	Score Index	Hasil
		1	2	3	4			
	Dokter, perawat dan petugas di rumah sakit komunikatif, ramah dan mau membantu kebutuhan pasien.	10 (10)	42 (84)	38 (114)	20 (80)	110 (288)	72.00	Sedang
	Rumah sakit memiliki kesan yang baik dan menjalankan prosedur yang mudah bagi pasien	8 (8)	31 (62)	57 (171)	14 (56)	110 (297)	74.25	Sedang
	Rumah sakit dan personel nya sangat memperhatikan pasien dan melindungi hak pasien.	13 (13)	39 (78)	43 (129)	15 (60)	110 (280)	70.00	Sedang
	Lingkungan sekitar rumah sakit bersih dan tertata dengan baik.	8 (8)	33 (66)	46 (138)	23 (92)	110 (304)	76.00	Sedang
Dimensi	Pernyataan	Skor				WoM	Score Index	Hasil
		1	2	3	4			
	Saya selalu menceritakan RS Mekar Sari bila ada ada teman atau kerabat yang menanyakan rekomendasi RS yang baik.	13 (13)	34 (68)	52 (156)	11 (44)	110 (281)	70.25	Sedang
	Saya menceritakan RS Mekar Sari sesuai dengan apa yang saya alami dan rasakan	8 (8)	30 (60)	48 (144)	24 (96)	110 (308)	77.00	Sedang
	RS Mekar Sari memiliki brosur yang dapat di bawa pulang oleh pasien	5 (5)	41 (82)	46 (138)	18 (72)	110 (297)	74.25	Sedang
	Banyak orang yang sudah mengetahui RS Mekar Sari	10 (10)	30 (60)	49 (147)	21 (84)	110 (301)	75.25	Sedang
	RS Mekar Sari selalu meminta sumbang saran kepada para pasien yang telah menggunakan jasa pelayanan di RS Mekar Sari, baik melalui SMS maupun kotak saran	12 (12)	29 (58)	48 (144)	21 (84)	110 (298)	74.50	Sedang

## Descriptives

[DataSet0] E:\Pekerjaan\Mas Deni\Data Tesis\Data TBM.sav

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	110	31.82	95.45	67.8616	15.84128
Fasilitas Fisik	110	35.71	96.43	66.5909	16.10751
Patient Experience	110	25.00	100.00	67.3295	15.83085
Word of Mouth	110	25.00	100.00	66.7273	17.22006
Valid N (listwise)	110				

## Frequencies

[DataSet0] E:\Pekerjaan\Mas Deni\Data Tesis\Data TBM.sav

### Statistics

		Kategori Kualitas Pelayanan	Kategori Fasilitas Fisik	Kategori Patient Experience	Kategori Word of Mouth
N	Valid	110	110	110	110
	Missing	0	0	0	0

## Frequency Table

### Kategori Kualitas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	23	20.9	20.9	20.9
	Sedang	41	37.3	37.3	58.2
	Tinggi	46	41.8	41.8	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

**Kategori Fasilitas Fisik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	26	23.6	23.6	23.6
	Sedang	49	44.5	44.5	68.2
	Tinggi	35	31.8	31.8	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

**Kategori Patient Experience**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	22	20.0	20.0	20.0
	Sedang	55	50.0	50.0	70.0
	Tinggi	33	30.0	30.0	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

**Kategori Word of Mouth**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	26	23.6	23.6	23.6
	Sedang	51	46.4	46.4	70.0
	Tinggi	33	30.0	30.0	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

**LAMPIRAN III. UJI VALIDITAS RELIABILITAS**

**Validitas**

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (  O/STDEV  )	P Values
A1 <- Kualitas Pelayanan	0.756	0.754	0.039	19.407	<b>0.000</b>
A2 <- Kualitas Pelayanan	0.759	0.760	0.038	19.969	<b>0.000</b>
A3 <- Kualitas Pelayanan	0.775	0.773	0.036	21.292	<b>0.000</b>
A4 <- Kualitas Pelayanan	0.765	0.766	0.034	22.665	<b>0.000</b>
E1 <- Kualitas Pelayanan	0.739	0.738	0.035	21.171	<b>0.000</b>
E2 <- Kualitas Pelayanan	0.826	0.823	0.035	23.573	<b>0.000</b>
E3 <- Kualitas Pelayanan	0.774	0.772	0.038	20.223	<b>0.000</b>
E4 <- Kualitas Pelayanan	0.782	0.780	0.037	20.860	<b>0.000</b>
E5 <- Kualitas Pelayanan	0.788	0.789	0.033	23.539	<b>0.000</b>
FS1 <- Fasilitas Fisik	0.834	0.834	0.033	25.509	<b>0.000</b>
FS2 <- Fasilitas Fisik	0.811	0.809	0.033	24.421	<b>0.000</b>
FS3 <- Fasilitas Fisik	0.844	0.843	0.023	36.033	<b>0.000</b>
FS4 <- Fasilitas Fisik	0.777	0.778	0.031	24.745	<b>0.000</b>
FS5 <- Fasilitas Fisik	0.828	0.826	0.028	29.701	<b>0.000</b>
FS6 <- Fasilitas Fisik	0.765	0.765	0.042	18.226	<b>0.000</b>
FS7 <- Fasilitas Fisik	0.826	0.826	0.026	32.273	<b>0.000</b>
PE1 <- Patient Experience	0.862	0.861	0.022	39.565	<b>0.000</b>
PE2 <- Patient Experience	0.857	0.857	0.020	43.060	<b>0.000</b>
PE3 <- Patient Experience	0.879	0.877	0.026	33.331	<b>0.000</b>
PE4 <- Patient Experience	0.802	0.800	0.034	23.507	<b>0.000</b>
R1 <- Kualitas Pelayanan	0.773	0.771	0.036	21.517	<b>0.000</b>
R2 <- Kualitas Pelayanan	0.761	0.761	0.033	22.714	<b>0.000</b>

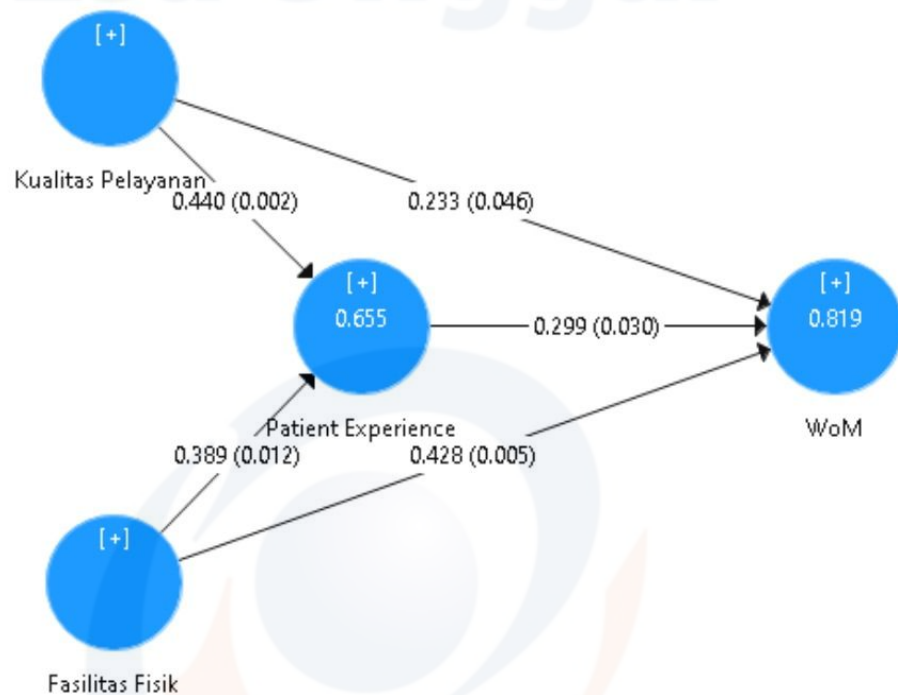
Universitas Esa Unggul

R3 <- Kualitas Pelayanan	0.740	0.740	0.034	21.560	0.000
R4 <- Kualitas Pelayanan	0.827	0.825	0.034	24.523	0.000
R5 <- Kualitas Pelayanan	0.758	0.756	0.040	19.006	0.000
Re1 <- Kualitas Pelayanan	0.753	0.753	0.045	16.657	0.000
Re2 <- Kualitas Pelayanan	0.769	0.769	0.035	21.800	0.000
Re3 <- Kualitas Pelayanan	0.759	0.758	0.044	17.418	0.000
Re4 <- Kualitas Pelayanan	0.763	0.761	0.038	20.274	0.000
T1 <- Kualitas Pelayanan	0.779	0.779	0.042	18.650	0.000
T2 <- Kualitas Pelayanan	0.783	0.782	0.035	22.348	0.000
T3 <- Kualitas Pelayanan	0.767	0.765	0.038	20.385	0.000
T4 <- Kualitas Pelayanan	0.796	0.796	0.028	28.905	0.000
WoM1 <- WoM	0.843	0.840	0.029	28.720	0.000
WoM2 <- WoM	0.872	0.870	0.023	38.516	0.000
WoM3 <- WoM	0.830	0.830	0.026	31.345	0.000
WoM4 <- WoM	0.868	0.867	0.024	36.553	0.000
WoM5 <- WoM	0.850	0.848	0.025	33.360	0.000

**Reliabilitas**

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (  O/STDEV  )	P Values
Fasilitas Fisik	0.931	0.931	0.009	107.529	<b>0.000</b>
Kualitas Pelayanan	0.970	0.970	0.004	246.372	<b>0.000</b>
Patient Experience	0.913	0.912	0.013	72.225	<b>0.000</b>
WoM	0.930	0.929	0.009	100.765	<b>0.000</b>

**LAMPIRAN IV. ANALISIS PATH  
Model Path**



**Average Variance Extracted**

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (  O/STDEV  )	P Values
Fasilitas Fisik	0.660	0.660	0.030	22.000	<b>0.000</b>
Kualitas Pelayanan	0.597	0.597	0.032	18.632	<b>0.000</b>
Patient Experience	0.723	0.722	0.031	23.378	<b>0.000</b>
WoM	0.727	0.725	0.028	26.314	<b>0.000</b>

**Nilai R Square**

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (  O/STDEV  )	P Values
Patient Experience	0.655	0.664	0.066	9.948	<b>0.000</b>
WoM	0.819	0.832	0.035	23.699	<b>0.000</b>

## Uji t Statistik

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (  O/STDEV  )	P Values
Fasilitas Fisik -> Patient Experience	0.389	0.378	0.155	2.509	<b>0.012</b>
Fasilitas Fisik -> WoM	0.428	0.426	0.151	2.829	<b>0.005</b>
Kualitas Pelayanan -> Patient Experience	0.440	0.454	0.142	3.097	<b>0.002</b>
Kualitas Pelayanan -> WoM	0.233	0.250	0.116	2.004	<b>0.046</b>
Patient Experience -> WoM	0.299	0.286	0.137	2.173	<b>0.030</b>

## Indirect Effect

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (  O/STDEV  )	P Values
Fasilitas Fisik -> Patient Experience					
Fasilitas Fisik -> WoM	0.116	0.103	0.064	1.831	<b>0.068</b>
Kualitas Pelayanan -> Patient Experience					
Kualitas Pelayanan -> WoM	0.131	0.133	0.085	1.556	<b>0.120</b>
Patient Experience -> WoM					



## **IAMPIRAN V. INFORMED CONSENT**

### **PENJELASAN SEBELUM PERSETUJUAN (PSP) PENELITIAN UNTUK RESPONDEN**

#### **Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)**

Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti akan melakukan pengumpulan data kepada 110 pasien Rawat Inap Rumah Sakit Mekar Sari dengan menggunakan kuesioner. Penjelasan dilakukan oleh peneliti, di tempat penelitian dan pada waktu yang telah disepakati. Subjek diberikan waktu untuk dapat mengambil keputusan terkait kesediaannya terlibat dalam penelitian ini. Pada saat pengisian kuesioner tidak ada jawaban benar atau salah maka dari itu diharapkan subjek bersedia memberikan jawaban yang sesuai dengan kondisi sebenarnya.

#### **Perlakuan yang Diterapkan pada Subjek**

Peneliti memperkenalkan diri dan menjelaskan tujuan penelitian, peneliti memberikan *informed consent* untuk disetujui dan ditandatangani subjek. Subjek kemudian diberikan waktu untuk mengisi kuesioner. Peneliti tidak mendampingi subjek saat pengisian kuesioner untuk menghindari ketegangan subjek yang dapat mengakibatkan jawaban bias pada kuesioner penelitian, namun subjek dipersilahkan untuk bertanya jika ada pertanyaan-pertanyaan yang kurang jelas agar dapat dibimbing untuk pengisiannya.

#### **Hak untuk Undur Diri**

Partisipasi subjek adalah sukarela dan subjek berhak untuk menolak dan mengundurkan diri sewaktu-waktu tanpa mendapatkan sanksi dalam bentuk apapun.

#### **Insentif**

Walaupun keikutsertaan subjek bersifat sukarela namun keikutsertaan responden dalam penelitian ini sangat penting dan akan diapresiasi berupa kenang-kenangan sebagai ucapan terima kasih.

#### **Kerahasiaan Data**

Semua data yang didapat pada penelitian ini akan dijaga kerahasiannya tanpa seorang pun kecuali peneliti yang dapat mengetahui informasi tentang subjek. Informasi yang diperoleh dari penelitian ini akan disajikan dalam bentuk laporan tesis peneliti dan publikasi hasil penelitian. Data penelitian ini akan disimpan oleh peneliti minimal selama dua tahun.

**Penutup**

Demikianlah penjelasan ini dibuat. Bila ada hal apapun yang dirasakan kurang jelas atau memerlukan penjelasan lebih lanjut, Anda dapat menghubungi saya, Dani Sagitha, di nomor telepon 081286304805.

**LEMBAR PERSETUJUAN SUBJEK PENELITIAN**  
*(INFORMED CONSENT)*

JUDUL PENELITIAN : Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Sarana Fisik RS Terhadap Word Of Mouth Dengan Patient Experience Sebagai Variabel Intervening di RS Mekar Sari  
INSTANSI PELAKSANA : Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul

Bersama ini, kami yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Subjek (Inisial) : .....  
Alamat : .....  
.....  
.....  
.....  
.....  
Telpon/HP : .....

Telah mendapat penjelasan dari peneliti tentang penelitian: "Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Sarana Fisik RS Terhadap Word Of Mouth Dengan Patient Experience Sebagai Variabel Intervening di RS Mekar Sari" dan setuju/tidak setuju\* untuk ikut serta dalam kegiatan ini, dengan catatan bahwa bila suatu waktu merasa dirugikan dalam bentuk apapun kami berhak untuk membatalkan persetujuan ini.

Jakarta, ..... 2022  
Yang menyetujui:

(.....)  
Subjek  
\*coret salah satu

**VII. DOKUMENTASI**

