

KUESIONER**No :**

Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap pelayanan kebidanan RSPIK, kami ingin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan , keandalan, daya tanggap, jaminan mutu, empathy, terukur yang kami berikan pada saat ini. Juga kepuasan serta pendapat anda terhadap pelayanan kebidanan di kamar bersalin RSPIK. Kami mohon kesediaan Ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan peringkat terhadap pernyataan yang kami berikan dengan cara melingkarinya.

Mohon bantuan untuk diisi semua

Nama ibu :

A. Umur : th

B. Wilayah .Alamat : 1. Jak Barat, 2 Jak utara, 3 Jak Pusat, 4. Jak Timur,
5. Jak Selatan 6. Botabek

C. Anak 1. Ke satu 2. Ke dua

D. Anak ke 1 Lahir 1. di RS PIK 2. di luar RSPIK

E. Anak ke 2 Lahir 1. di RS PIK 2. di luar RSPIK

Pilihlah sesuai pendapat anda dengan cara memberi tanda lingkaran pada kolom pengisian sebelah kanan tingkat kenyataan sesuai angka 5 artinya sangat setuju (sangat baik) dan angka 1 tidak setuju (tidak baik)

Tingkat pelaksanaan di kamar Bersalin RSPIK	
1	Tidak baik
2	Kurang baik
3	Cukup baik
4	Baik
5.	Sangat baik

.Variabel Kualitas jasa asuhan persalinan di Kamar bersalin RSPIK

No	Variabel	Indikator -indikator	Skala nilai (Likert)
X1	Reliability// Dapat diandalkan	1 Prosedur penerimaan pasien Mudah dan cepat (<30 menit)	1 2 3 4 5
		2. Pemeriksaan /tindakan terapi yang diberikan tepat dan cepat	1 2 3 4 5
X2	Reponsiveness/ Daya tanggap	1. Kesiediaan staff untuk memberi pelayanan yang cepat	1 2 3 4 5
		2. Prosedur pelayanan administrasi tidak belit belit saat penerimaan pasien baru.	1 2 3 4 5
		3. Kesiediaan dokter dan bidan dalam membantu menyelesaikan kesulitan yang dihadapi pasien.	1 2 3 4 5
		4. Dokter dan bidan selalu siap memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti	1 2 3 4 5
X3	Assurance/ Jaminan	1. Memiliki layanan dan Dokter SpOG siap 24 Jam	1 2 3 4 5
		2. Terapi yang diberikan membantu kelancaran proses persalinan.	1 2 3 4 5
		3. Dokter Sp OG mempunyai Kemampuan yang tinggi	1 2 3 4 5
		4. Bidan mempunyai kemampuan tinggi dalam melakukan asuhan persalinan secara tepat.	1 2 3 4 5
		5. Keakuratan pengadministrasian dokumen medik oleh dokter dan asuhan kebidanan oleh bidan.	1 2 3 4 5

No	Variabel	Indikator –indikator	Skala nilai (Likert)
X4	<i>Emphaty/empaty</i>	1 Perhatian Dokter Sp OG secara individu kepada pasien dengan sabar, ramah.	1 2 3 4 5
		2. Kesungguhan Dokter/bidan terhadap kebutuhan pasien.	1 2 3 4 5
		3 Keluwesan dan kesesuaian jam kunjungan pasien	1 2 3 4 5
		4. Dokter dan bidan tidak membedakan pasien.	1 2 3 4 5
		5. Bidan memberi perhatian secara personal & selalu mendampingi pasien pada saat proses bersalin	1 2 3 4 5
X5	<i>Tangible/kasat mata</i>	1. Lokasi mencapai kamar bersalin RSPIK mudah dijangkau	1 2 3 4 5
		2. Kondisi ruangan bersih, nyaman Rapi siap pakai	1 2 3 4 5
		3. Dokter/bidan /karyawan, tampak rapi dan bersih	1 2 3 4 5
		4. Ada program sayang ibu dan Sayang bayi	1 2 3 4 5
		5. Peralatan medik & obat siap pakai	1 2 3 4 5

Banyak terima kasih atas bantuan ibu untuk meningkatkan kinerja pelayanan di kamar bersalin RSPIK

Kuesioner**No:**

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan kebidanan RSPIK maka kami mohon bantuan ibu untuk menjawab kuesioner ini secara lengkap dan jujur.

Kepuasan pelanggan terhadap asuhan layanan kebidanan di Kamar bersalin

Beri tanda lingkaran pada kolom yang benar pada pernyataan dibawah ini.

1. Sangat tidak puas
2. Tidak puas
3. Cukup
4. Puas
5. Sangat puas

Variabel kepuasan pelanggan asuhan persalinan di RSPIK

Dimensi – dimensi	Indikator	Skala nilai Likert
Y1. Biaya	1. Bagaimana pendapat anda terhadap biaya persalinan dan perawatan di kamar bersalin RSPIK telah sesuai pelayanan yang anda terima?.	1 2 3 4 5
Y2. Kualitas produk/jasa	1. Berilah tingkat kepuasan anda atas layanan pembuatan akte kelahiran di RSPIK	1 2 3 4 5
Y3. Faktor Situasi pelayanan penyajian menu	1. Berilah tingkat kepuasan anda atas situasi pelayanan penyajian menu, variasi makanan, cita rasa, sikap petugas pelayanan gizi di kamar bersalin RSPIK.	1 2 3 4 5

Banyak terima kasih atas bantuan ibu untuk meningkatkan kinerja pelayanan di kamar bersalin RSPIK

Kuesioner

No:

Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap jasa pelayanan kebidanan RSPIK maka kami mohon bantuan ibu untuk menjawab kuesioner ini secara lengkap dan jujur. Loyalitas pelanggan terhadap asuhan layanan kebidanan di Kamar bersalin RSPIK.

Beri tanda lingkaran pada kolom yang benar pada pernyataan dibawah ini.

Keterangan :

- | | |
|------------------------|------------------|
| 1. Sangat tidak setuju | 4. Setuju |
| 2. Tidak setuju | 5. Sangat setuju |
| 3. Cukup setuju | |

Variabel loyalitas pelanggan asuhan persalinan di RSPIK

Dimensi – dimensi	Indikator	Skala Likert
Z.1 <i>Committed Buyer/komit</i>	1.Saya hanya menggunakan jasa asuhan layanan kebidanan dikamar bersalin RSPIK yang sekarang pakai dan tidak memilih tempat lain	1 2 3 4 5
Z. 2 <i>Liking the brand /suka</i>	2.Saya menyukai dan akrab dengan asuhan layanan kebidanan di kamar bersalin RSPIK yang sekarang ibu pakai jasanya dan akan memakai jasa pelayanan ini seperti membela seorang teman di depan orang lain	1 2 3 4 5
Z.3. <i>Satisfied Buyer/puas</i>	3.Saya puas terhadap jasa layanan di unit pelayanan ibu dan anak di RSPIK.	1 2 3 4 5
Z.4. <i>Satisfied Bayer with Switching Cos/pindah</i>	4.Saya merasa rugi pindah dari jasa pelayanan kamar bersalin RSPIK ke rumah sakit lain (karena sudah paham dengan jasa RSPIK dan kuatir tidak sesuai.	1 2 3 4 5

Z.5. <i>Habitual Buyer/ Kebiasaan</i>	5. Menurut pendapat saya alasan untuk menggunakan jasa layanan kesehatan di RSPIK adalah karena sudah menjadi kebiasaan.	1 2 3 4 5
---	--	-----------

Banyak terima kasih atas bantuan ibu untuk meningkatkan kinerja pelayanan di kamar bersalin RSPIK

Lampiran 2 : Hasil regresi Penelitian tesis

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan	4.851	0.165	100
Realibility	4.365	0.223098	100
Responsiveness	4.335	0.188763	100
Assurance	4.444	0.228442	100
Emphaty	4.470	0.209617	100
Tangible	4.486	0.203515	100

	Kepuasan	Correlations				
		Realibility	Responsiveness	Assurance	Emphaty	Tangible
Kepuasan	1	0.581	0.462	0.511	0.477	0.423
Realibility	0.581	1	0.365	0.434	0.333	0.213
Responsiveness	0.462	0.365	1	0.193	0.294	0.110
Assurance	0.511	0.434	0.193	1	0.390	0.586
Emphaty	0.477	0.333	0.294	0.390	1	0.179
Tangible	0.423	0.213	0.110	0.586	0.179	1

Model Summary(b)

Model	R	R Square
1	.744(a)	.553

a Predictors: (Constant), Tangibel, Responsiveness, Emphaty, Realibility, Assurance

b Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.491	5	.298	23.273	.000(a)
	Residual	1.204	94	.013		
	Total	2.695	99			

a Predictors: (Constant), Tangibel, Responsiveness, Emphaty, Realibility, Assurance

b Dependent Variable: Kepuasan

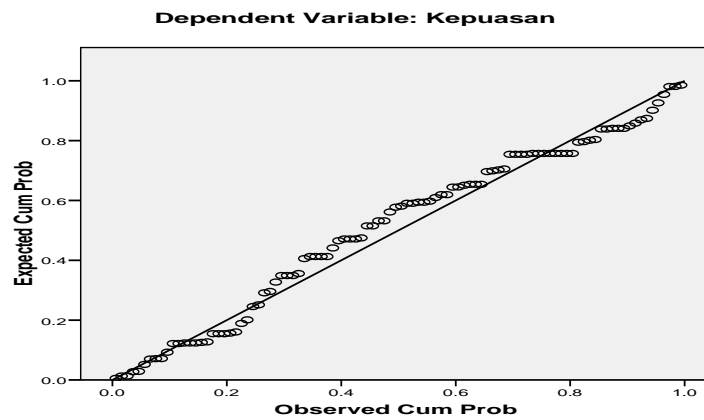
Lampiran 2 : Hasil regresi Penelitian tesis

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.978	.377		2.590	.011
	Realibility	.244	.060	.330	4.051	.000
	Responsiveness	.204	.066	.233	3.085	.003
	Assurance	.075	.069	.104	1.084	.281
	Emphaty	.170	.061	.216	2.775	.007
	Tangible	.184	.069	.227	2.662	.009

a. Dependent Variable: Kepuasan

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas	4.8820	.12092	100
Kepuasan	4.8515	.16500	100

Correlations

		Loyalitas	Kepuasan
Pearson Correlation	Loyalitas	1.000	.683
	Kepuasan	.683	1.000
	Kepuasan	100	100

Lampiran 2 : Hasil regresi Penelitian tesis

Model Summary(b)

Model	R	R Square
	R Square Change	F Change
1	.683(a)	.467

a Predictors: (Constant), Kepuasan

b Dependent Variable: Loyalitas

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.453	.262		9.347	.000
	Kepuasan	.501	.054	.683	9.264	.000

a Dependent Variable: Loyalitas

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas	4.8820	.12092	100
Realibility	4.3650	.22310	100
Responsiveness	4.3350	.18876	100
Assurance	4.4440	.22844	100
Emphaty	4.4700	.20962	100
Tangible	4.4860	.20351	100

Correlations

	Loyalitas	Realibility	Responsiveness	Assurance	Emphaty	Tangible
Loyalitas	1.000	.414	.400	.439	.489	.384
Realibility	.414	1.000	.365	.435	.334	.214
Responsiveness	.400	.365	1.000	.193	.295	.110
Assurance	.439	.435	.193	1.000	.391	.587
Emphaty	.489	.334	.295	.391	1.000	.179
Tangible	.384	.214	.110	.587	.179	1.000

Model Summary(b)

Model	R	R Square
	R Square Change	F Change
1	.647(a)	.418

a Predictors: (Constant), Tangible, Responsiveness, Emphaty, Realibility, Assurance

b Dependent Variable: Loyalitas

Lampiran 2 : Hasil regresi Penelitian tesis

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.606	5	.121	13.529	.000(a)
	Residual	.842	94	.009		
	Total	1.448	99			

a Predictors: (Constant), Tangibel, Responsiveness, Emphaty, Realibility, Assurance

b Dependent Variable: Loyalitas

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.355	.316		7.463	.000
	Realibility	.082	.050	.152	1.634	.106
	Responsiveness	.137	.055	.214	2.487	.015
	Assurance	.042	.058	.080	.726	.470
	Emphaty	.175	.051	.303	3.402	.001
	Tangible	.135	.058	.226	2.323	.022

a Dependent Variable: Loyalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

