

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI ASIH  
TANGERANG**

**IDENTITAS RESPONDEN**

No.Responden: .....

Jenis Kelamin : .....

Umur : ..... tahun

Pendidikan : .....

Pekerjaan : .....

Diagnosa : .....

**BAGIAN I**

**CARA PENGISIAN**

Keterangan :

SKOR	NILAI KEPUASAN
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Antara Setuju dan Tidak Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Pernyataan untuk <i>Kualitas Pelayanan</i>	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5
	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5
1. RS Bhakti Asih memiliki peralatan modern ( terkini )	
2. RS Bhakti Asih memiliki fasilitas gedung yang	

menarik	
3. Penampilan dari fasilitas fisik sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5
4. RS Bhakti Asih menepati waktu pelayanan yang telah ditetapkan	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5
5. Jika saya mempunyai masalah, RS Bhakti Asih akan menyelesaikan masalah dengan sungguh-sungguh	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5
6. RS Bhakti Asih dapat dipercaya	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5
7. RS Bhakti Asih menyimpan dokumen medis mereka dengan akurat	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5
8. Saya tidak menerima pelayanan dengan benar dari karyawan RS Bhakti Asih	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5
9. Karyawan RS Bhakti Asih tidak mempunyai keinginan untuk menolong konsumen	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5
10. Karyawan RS Bhakti Asih terlalu sibuk untuk melayani permintaan pelanggan dengan segera	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5
11. Saya dapat mempercayai karyawan RS Bhakti Asih	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5
12. Saya merasa aman dalam melakukan transaksi dengan karyawan RS Bhakti Asih	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5

13. Karyawan RS Bhakti Asih selalu bersikap sopan	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5
14. Karyawan RS Bhakti Asih selalu mendapatkan dukungan yang memadai agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5
15. RS Bhakti Asih tidak memberikan perhatian pribadi kepada semua pelanggan	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5
16. Karyawan RS Bhakti Asih tidak bisa diharapkan untuk memberikan perhatian personal kepada para pelanggan	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5
17. Karyawan RS Bhakti Asih tidak memahami kebutuhan para pelanggannya	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5
18. RS Bhakti Asih tidak memiliki waktu beroperasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggannya	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5

**BAGIAN II****CARA PENGISIAN**

Dari skala 1 sampai dengan 5, berilah nilai terhadap pernyataan di bawah ini. Adapun arti dari angka penilaian yang anda pilih adalah 1 = sangat tidak setuju dan 5 = sangat setuju

No	Pernyataan untuk <i>Kepuasan Pasien</i>	1	2	3	4	5
1	Saya senang dengan hasil pekerjaan karyawan RS Bhakti Asih					
2	Saya puas dengan kinerja karyawan RS Bhakti Asih					
3	Saya puas dengan hasil keseluruhan jasa yang diberikan RS Bhakti Asih					

### BAGIAN III

#### CARA PENGISIAN

Dari skala 1 sampai dengan 5, berilah nilai terhadap pernyataan di bawah ini. Adapun arti dari angka penilaian yang anda pilih adalah 1 = sangat tidak setuju dan 5 = sangat setuju

No	Pernyataan untuk <i>Kepuasan Pasien</i>	1	2	3	4	5
1	Saya akan terus berlangganan dengan RS Bhakti Asih					
2	Saya yakin kualitas RS Bhakti Asih secara keseluruhan tidak akan menurun					
3	Saya yakin kualitas RS Bhakti Asih akan meningkat di masa yang akan mendatang					
4	Saya tidak akan pindah ke Rumah sakit lain					
5	Saya tidak akan pindah ke Rumah Sakit lain, walaupun ada yang menawarkan lebih murah dari RS Bhakti Asih					
6	(apabila diminta pendapat) saya akan merekomendasikan RS Bhakti Asih kepada rekan-rekan saya					
7	Saya akan bercerita hal-hal baik tentang RS Bhakti Asih					
8	Saya senang apabila rekan-rekan saya berlangganan juga dengan RS Bhakti Asih					