

Universitas **LAMPIRAN**

**Esa Unggul**

Univers

**Esa**

Universitas

**Esa Unggul**

Univers

**Esa**

## Lampiran 1. Kuesioner Tesis

### KUESIONER

Bapak dan Ibu yang saya banggakan. Saya sebagai mahasiswa program studi Magister Administrasi Rumah Sakit sedang melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Intervening Word Of The Mouth Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Sentra Medika Cibinong. Kuesioner ini dilakukan dalam rangka mengumpulkan data terkait penelitian tersebut sebagai salah satu syarat penyelesaian program studi Magister Administrasi Rumah Sakit dan sekaligus berharap dapat bermanfaat untuk pengembangan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit secara khusus Rumah Sakit Swasta.

Data responden dan semua informasi yang diberikan dijaga kerahasiaannya dan digunakan untuk semata-mata kepentingan akademis dan penelitian ilmiah. Email dan nama tidak perlu disertakan. Saya mohon bapak/ibu/saudara/saudari berkenan meluangkan waktu dan mengisikuesioner ini dengan sebenar-benarnya dan seobjektif mungkin sesuai dengan pengalaman, persepsi dan realitas yang sudah terjadi selama ini.

Atas kesediaan mengisi kuosioner ini, saya ucapakan terimakasih.

### IDENTITAS RESPONDEN

Lingkarilah a,b,c,d, atau e dari setiap pernyataan berikut sesuai dengan identitas Bapak & ibu!

**1. Jenis Kelamin :**

- a) Lelaki                      b) Perempuan

**2. Golongan Usia :**

- a) 20-30 tahun              b) 31-40 tahun              c) 41-50 tahun              d) > 51 tahun

**3. Jenjang Pendidikan :**

- a) SLTA/Sederajat      b) D3                              c) S1                              e) S2

**4. Pekerjaan :**

- a) PNS                              b) Karyawan Swasta              c) Wiraswasta              d) Tidak bekerja

## PETUNJUK PENGISIAN

Berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berilah tanda centang (V) pada bobot nilai alternative jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara/Saudari pada setiap pernyataan. Instrumen penelitian ini disusun dengan menggunakan skala likert yakni:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Kurang Setuju (KS)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Setuju (SS)

## KUESIONER TESIS

Variabel	No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
			1	2	3	4	5
			STS	TS	KS	S	SS
Pengalaman Pasien	1	Dokter mendengarkan keluhan/penyakit yang saya rasakan dengan penuh perhatian.					
	2	Dokter memiliki waktu yang cukup untuk mendengarkan keluhan saya.					
	3	Dokter memaparkan gejala dan diagnosa penyakit saya dengan jelas dan terperinci					
	4	Dokter menjawab pertanyaan-pertanyaan saya dengan sabar sampai saya paham					
	5	Perawat mendengarkan keluhan/penyakit yang saya rasakan dengan penuh perhatian					
	6	Perawat memiliki waktu untuk mendengarkan keluhan saya					
	7	Perawat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan dengan ramah					
	8	Perawat menanyakan keluhan saya dengan sikap ramah dan sopan					
	9	Semua petugas RS berespon cepat saat saya membutuhkan bantuan					
	10	Saya mendapat pelayanan yang cepat dari semua petugas kesehatan di RS Sentra Medika Cibinong					
	11	Ruangan tunggu RS Sentra Medika Cibinong bersih dan nyaman					
	12	Fasilitas umum lainnya di RS Sentra Medika					

Variabel	No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban					
			1	2	3	4	5	
			STS	TS	KS	S	SS	
		Cibinong bersih dan tidak berbau						
	13	Saya mendapat penjelasan yang tepat dan terinci mengenai obat-obatan yang diberikan kepada saya						
	14	Petugas farmasi menanyakan identitas saya sebelum menjelaskan pemakaian obat-obatan						
	15	Dokter melibatkan anda dan keluarga dalam perencanaan kebutuhan pengobatan anda						
	16	Dokter memberitahukan tanggal kontrol setiap selesai konsultasi						
Kepuasan Pelanggan	17	Saya merasa bangga berobat di RS Sentra Medika Cibinong						
	18	Saya merasa lebih senang ke RS Sentra Medika Cibinong karena fasilitasnya lengkap						
	19	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dokter RS Sentra Medika Cibinong						
	20	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan lainnya selama berada di RS Sentra Medika Cibinong						
	21	Harga pelayanan dokter di RS Sentra Medika Cibinong terjangkau						
	22	Biaya Obat di RS Sentra Medika Cibinong terjangkau						
	23	Biaya yang saya bayar sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada saya						
Elektronic Word Of Mouth	24	Saya sering mengakses website online /instagram untuk melihat informasi fasilitas,program unggulan dan promo yang ada rumah sakit						
	25	Saya sering menulis review setelah saya selesai berobat mengenai pengalaman yang saya rasakan .						
	26	Website Sentra Medika Cibinong memudahkan saya dalam mendapatkan informasi mengenai nama dokter spesialisik yang praktek & jam praktek						
	27	RS Sentra Medika Cibinong menyediakan acara health talk melalui live instagram						
	28	Melalui media sosial, saya mendapatkan informasi lengkap tentang pelayanan RS Sentra Medika Cibinong						
	29	Melalui media sosial, saya merasakan kemudahan untuk berkoneksi dengan RS Sentra Medika Cibinong						

Variabel	No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
			1	2	3	4	5
			STS	TS	KS	S	SS
	30	Saya memperoleh informasi lewat ulasan atau komentar positif dari konsumen terdahulu terkait pelayanan RS Sentra Medika Cibinong melalui media sosial.					
	31	Ulasan yang ada di google review tentang RS Sentra Medika Cibinong mendorong saya untuk memilih RS Sentra Medika Cibinong sebagai tempat berobat.					
Loyalitas Pelanggan	32	Saya selalu termotivasi untuk kembali berobat ke RS Sentra Medika Cibinong karena pelayanan petugas yang baik					
	33	Saya selalu termotivasi untuk kembali berobat ke RS Sentra Medika Cibinong karena fasilitasnya lengkap					
	34	Saya termotivasi untuk kembali berobat ke RS Sentra Medika Cibinong karena adanya promosi yang menarik dan bervariasi					
	35	Saya merasa dekat dengan dokter-dokter RS Sentra Medika Cibinong					
	36	Saya tetap berobat ke RS Sentra Medika Cibinong walaupun berkembang isu negatif tentang RS Sentra Medika Cibinong					
	37	Saya tetap berobat ke RS Sentra Medika Cibinong walaupun ada rumah sakit lain yang memiliki pelayanan yang sama dengan RS Sentra Medika Cibinong					
	38	Saya tetap berobat ke RS Sentra Medika Cibinong walaupun ada rumah sakit yang memiliki promosi lebih menarik dari RS Sentra Medika Cibinong					
	39	Saya merekomendasikan RS Sentra Medika Cibinong kepada keluarga.					
	40	Saya tmerkomendasikan RS Sentra Medika Cibinong kepada teman-teman.					

## Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian dan Pengumpulan Data Awal

 Universitas  
**Esa Unggul**  
Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan  
Program Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS)

Nomor : 125/Esa Unggul/Pasca-Eks/MARS/IX/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Penelitian & Pengumpulan Data Awal

**Kepada Yth :**  
**Direktur RS Sentra Medika Cibinong**  
**Di**  
**Tempat**

---

Dengan hormat,

Bersama surat ini kami sampaikan bahwa, mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS) Universitas Esa Unggul bermaksud melakukan penelitian di Instansi yang Bapak/Ibu pimpin :

Nama : Reny Sari Marlina  
NIM : 20210309112  
Program Studi : **Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS)**  
Judul Tesis : Pengaruh Pengalaman Pasien kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Dengan Variabel Intervening EWOM Pasien Rawat jalan di Rumah Sakit Sentra Medika Cibinong

Kami mohon agar mahasiswa tersebut dapat diberikan ijin untuk melakukan Penelitian (Pengumpulan Data) guna menyusun Tugas Akhir (Tesis) Sebagai Persyaratan Untuk Menyelesaikan Pendidikan Program Pascasarjana (S-2) Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS) di Universitas Esa Unggul.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 6 Oktober 2023  
Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul,

  
**Dr. Rokiah Kusumapradja, MHA**  
Kaprosdi Magister Administrasi Rumah Sakit

---

Jl. Arjuna Utara 9, Kebon Jeruk, Jakarta 11510, Indonesia  
(021) 567 4223 ext. 225, 226 Direct. (021) 5682514

[www.pascasarjana.esaunggul.ac.id](http://www.pascasarjana.esaunggul.ac.id)  
[www.esaunggul.ac.id](http://www.esaunggul.ac.id)

### Lampiran 3. Surat Keterangan Lolos Kaji Etik



**DEWAN PENEGAKAN KODE ETIK UNIVERSITAS ESA  
UNGGUL KOMISI ETIK PENELITIAN**  
Jl. Arjuna Utara No.9 Kebon Jeruk Jakarta Barat 11510  
Telp. 021-5674223 email: dpke@esaunggul.ac.id

Nomor : 0923-10.032 /DPKE-KEP/FINAL-EA/UEU/X/2023

#### **KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK** **ETHICAL APPROVAL**

Komisi Etik Penelitian Universitas Esa Unggul dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan subyek penelitian kesehatan, telah mengkaji dengan teliti protokol berjudul:

#### **PENGARUH PENGALAMAN PASIEN, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN VARIABEL INTERVENING EWOM**

Peneliti Utama : dr. Reny Sari Marlina  
Pembimbing : Prof Dr Endang Ruswanti SE, MM  
Nama Institusi : Universitas Esa Unggul

dan telah menyetujui protokol tersebut di atas.

Jakarta, 9 Oktober 2023

Plt. Ketua

Dr. CSP Wekadigunawan, DVM, MPH, PhD

- *Ethical approval* berlaku satu tahun dari tanggal persetujuan.
- Peneliti berkewajiban
  1. Menjaga kerahasiaan identitas subyek penelitian
  2. Memberitahukan status penelitian apabila:
    - a. Setelah masa berlakunya keterangan lolos kaji etik, penelitian masih belum selesai, dalam hal ini *ethical approval* harus diperpanjang
    - b. Penelitian berhenti di tengah jalan
  3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan (*serious adverse events*).
  4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada subyek sebelum penelitian lolos kaji etik dan *informed consent*.

## Lampiran 4. Surat Tanggapan Permohonan Penelitian dan Pengumpulan Data Awal



Jl. Mayor Oking Jaya Atmaja No. 9  
Cibinong Bogor  
Tlp. 021 87 909 999  
Fax. 021 87 909 377  
IGD 021 87 911 212

Nomor : 1286-A/Eks-Dir/RSSM-CBN/X/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Tanggapan Permohonan Penelitian dan Pengumpulan Data Awal

Kepada Yth,  
Kepala Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit  
Universitas Esa Unggul  
Di tempat

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat yang telah kami terima nomor 125/Esa Unggul/Pasca-Eks/MARSH/IX/2023 tertanggal 6 Oktober 2023 perihal Penelitian dan Pengumpulan Data Awal, maka bersama ini kami sampaikan bahwa kami memberikan izin kepada mahasiswa/i dibawah ini untuk melakukan pengambilan data dan penelitian di RS Sentra Medika Cibinong sebagai berikut :

Nama : Reny Sari Marlina  
NIM : 20210309112  
Program Studi : Magister Administrasi Rumah Sakit  
Judul Tesis : Pengaruh Pengalaman Pasien Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Intervening EWOM Pasien Rawat Jalan di RS Sentra Medika Cibinong

Untuk informasi lebih lanjut mengenai teknis pelaksanaan pengambilan data dan penelitian dapat berkoordinasi dengan Departemen SDM RS Sentra Medika Cibinong.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Cibinong, 09 Oktober 2023

Hormat kami



dr. P. Lanjar Sugandhi, MEd  
Direktur

Desember 2017

7. Kabid Pelayanan Medis RS Sentra Medika Cibinong Januari 2018- Desember 2018
8. Kabid Penunjang Medis RS Sentra Medika Cibinong Januari 2019- Sekarang